

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA**



TESIS

**ACCIONES DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO Y LA MEJORA DE LA
PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA OFICORP PERÚ S.A.C., DURANTE EL
PERIODO NOVIEMBRE 2017- 2018.**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER
VÍCTOR JESÚS RODRÍGUEZ AVILA**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

LIMA, PERÚ

2019

Para mi familia, por su motivación en apoyarme a lograr mis aspiraciones.

Para mi prometida y compañeros de estudio, por su asistencia absoluta y lecciones importantes.

Para mi abuela, que desde las alturas en el firmamento está vigilando y cuidando todas mis acciones.

Agradecimientos

Me gustaría agradecer a mis compañeros de trabajo de la Empresa Oficorp Perú S.A.C., ya que sin su apoyo, hubiera sido imposible completar esta investigación. También a mis amigos de estudio de la Universidad Ricardo Palma, quienes me dieron datos valiosos que traté de capturar en las páginas que presento a continuación. Finalmente, me gustaría agradecer a mi alma mater, la Universidad Ricardo Palma, la oportunidad de presentar mi investigación para obtener una licenciatura.

Introducción

Las acciones de control interno administrativo que inciden en la mejora de la productividad indican un área de investigación apoyado en una serie de distintas ciencias de mucha importancia como la antropología, la psicología o la sociología; a fin de realizar el estudio del control interno y buscar la mejora en la productividad de la empresa lograr la predicción de actividades en un mediano y largo plazo basados en la apreciación de la situación actual del funcionamiento de la sociedad. Se muestra como un reflejo de las acciones principales del control interno en una empresa.

Realizar un diagnóstico sobre cómo se aplica el planeamiento estructural, y el cumulo de técnicas, procesos, programaciones y una serie de actividades de la empresa, que demuestren y ofrezcan modelos tendientes a ofrecer garantías reales de que se pueden cumplir todos los objetivos programados como : Suscitar métodos operacionales concretos, viables , con eficiencia y eficacia, también producir y brindar bienes y asesoría con calidad ofrecida; Así mismo lograr la preservación del capital evitando las mermas por dispendio, arbitrariedad, irresponsabilidad, faltas, estafas o anomalías; Lograr recopilar antecedentes de trabajo cumplidos y garantizados mostrados con las notificaciones pertinentes.

Es fundamental para el staff alcanzar los mejores productos finales con el mínimo de costos tanto en material como en mano de obra. En base a esto la dirección debe de controlar que sus decisiones sean cumplidas en forma adecuada, de tal manera que los actos que se ejecutan se realicen en correspondencia con el desarrollo de un proyecto elemental que permita la mejor decisión y que vislumbre las condiciones actuales en todo instante.

En el Capítulo I, se describe la realidad problemática del tema de investigación basado en el problema planteado, las preguntas y los objetivos de nivel general y específico también definieron las delimitaciones como la razón, el significado y las limitaciones de la investigación que el investigador dio al realizar esta tesis.

El capítulo II se refiere al marco teórico y conceptual, se muestran los antecedentes, el marco histórico, el marco legal y las bases teóricas sobre las que se basa la

investigación, Señala la percepción de las variables independientemente de la calidad del sistema de procesamiento, documentación y satisfacción dependiente de los usuarios de oficinas administrativas. Además, varias conceptualizaciones que enmarcan estas variables.

El capítulo III presenta la hipótesis para la investigación, tanto general como específica y el capítulo IV se refiere a los marcos metodológicos, enfoques y diseño de la investigación. También la población fue descrita y mostrada, en la Operacionalización de las variables fue determinada por las dimensiones de cada variable. La técnica aplicada fue la encuesta que consistió en un cuestionario utilizando la escala tipo Likert Escala. Una vez finalizado el examen, se recogió y analizo los datos, para los cuales se utilizaron el programa Excel y la aplicación estadística del programa SPSS-25.

Para finalizar, quiero agradecer a los profesores, por su excelente asesoramiento, en todo momento en el cual se elaboró el desarrollo de la Tesis; ellos contribuyeron a lograr, la culminación de la misma dejando una impresión favorable para mi desempeño optimo y competitivo.

Índice

Caratula	
Dedicatoria	
Agradecimiento	
Presentación o introducción.....	iv
Índice	vi
Lista de tablas	viii
Lista de figuras.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
 CAPÍTULO I	
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO.....	1
1.1 Formulación del problema	1
1.2 Objetivos General y específico	4
1.3 Justificación e implementación de la investigación.....	5
1.4 Alcance y Limitaciones.....	6
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO Y CONCEPTUAL.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas - científicas.....	12
2.3 Definición de términos básicos.....	27
 CAPÍTULO III	
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	29
3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos.....	29
3.2 Identificación de variables o unidades de análisis.....	29
3.3 Matriz lógica de consistencia	33
 CAPÍTULO IV	
METODO	
4.1 Tipo y método de investigación.....	35
4.2 Diseño específico de Investigación	35
4.3 Población muestra o participantes.	36
4.4 Instrumentos de recogida de datos	37
4.5 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
4.6 Procedimiento de ejecución del estudio.	41

CAPÍTULO V**RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

5.1 Datos cuantitativos	42
5.2 Datos cualitativos.....	81
5.3 Contrastación de la Hipótesis	84
5.4 Discusión de resultados	87

CAPÍTULO VI**CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Conclusiones.....	89
Recomendaciones	89

REFERENCIAS	91
--------------------------	----

APÉNDICE	93
-----------------------	----

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable Acciones control Interno	31
Tabla 2: Operacionalización de la variable Mejora de la productividad	32
Tabla 3: Matriz lógica de consistencia	33
Tabla 4: Escala: Acciones de Control Interno	40
Tabla 5: Escala: Mejora de la productividad	40
Tabla 6: Cuidado de la imagen corporativa	42
Tabla 7: Compromiso del personal hacia el control	43
Tabla 8: Principios de integridad y valores éticos	44
Tabla 9: Estructura organizacional adecuada	45
Tabla 10: Asignación y comunicación de las responsabilidades	46
Tabla 11: Notificación de los principios formalmente	47
Tabla 12: Definición de los puestos necesarios	48
Tabla 13: Definición de las competencias para capacidades	49
Tabla 14: Procedimientos para el reclutamiento del Personal	50
Tabla 15: Plan de capacitación de la organización	51
Tabla 16: Actitud de confianza entre los empleados	52
Tabla 17: Actitudes divisionistas y falta de coordinación	53
Tabla 18: Definición de responsabilidad en cargos críticos	54
Tabla 19: Riesgos más importantes a los que se enfrenta la empresa	55
Tabla 20: Posibles efectos en el valor de la empresa	56
Tabla 21: Importancia de la confianza de los interesados	57
Tabla 22: Funcionamiento del proceso de gestión de riesgos	58
Tabla 23: Record sobre las deficiencias en el control interno	59
Tabla 24: Clara política de gestión de riesgos	60
Tabla 25: Restricción del acceso a los activos y registros	61
Tabla 26: Evaluaciones de auditoría interna	62
Tabla 27: Resultado de las actividades de la empresa	63
Tabla 28: Recursos productivos ayudan al logro de objetivos	64
Tabla 29: Utilización de las entradas y salidas	65
Tabla 30: Importancia de la confianza de los interesados	66
Tabla 31: Funcionamiento del proceso de gestión de riesgos	67
Tabla 32: Financiamiento de los objetivos que tiene la empresa	68
Tabla 33: Satisfacción de las necesidades de los clientes	69
Tabla 34: Logro de productividad en la empresa Oficorp SAC	70
Tabla 35: Calidad en el producto	71
Tabla 36: Mejora empresarial que incide en una correcta productividad	72
Tabla 37: Procesos productivos realizados en el tiempo y momento oportuno	73
Tabla 38: Distribución de productos justo a tiempo	74
Tabla 39: Control sobre la distribución de los productos sin demoras	75
Tabla 40: Control sobre las quejas de los usuarios con las malas entregas	76
Tabla 41: Niveles de Acciones de control interno (Agrupada)	77
Tabla 42: Niveles de Mejora de la productividad (Agrupada)	78
Tabla 43: Niveles de Ambiente de control (Agrupado)	79
Tabla 44: Niveles de Supervisión y monitoreo (Agrupado)	80
Tabla 45: Correlación entre acciones de control interno y mejora de la productividad	84
Tabla 46: Correlación entre ambiente de control y mejora de la productividad	85
Tabla 47: Correlación entre supervisión y monitoreo y mejora de la productividad	86

Lista de Figuras

Figura 1: Carácter sistemático del Control Interno.	26
Figura 2: Cuidado de la imagen corporativa	42
Figura 3: Compromiso del personal hacia el control	43
Figura 4: Principios de integridad y valores éticos	44
Figura 5: Estructura organizacional adecuada	45
Figura 6: Asignación y comunicación de las responsabilidades	46
Figura 7: Notificación de los principios formalmente	47
Figura 8: Definición de los puestos necesarios	48
Figura 9: Definición de las competencias para capacidades	49
Figura 10: Procedimientos para el reclutamiento del Personal	50
Figura 11: Plan de capacitación de la organización	51
Figura 12: Actitud de confianza entre los empleados	52
Figura 13: Actitudes divisionistas y falta de coordinación	53
Figura 14: Definición de responsabilidad en cargos críticos	54
Figura 15: Riesgos más importantes a los que se enfrenta la empresa	55
Figura 16: Posibles efectos en el valor de la empresa	56
Figura 17: Importancia de la confianza de los interesados	57
Figura 18: Funcionamiento del proceso de gestión de riesgos	58
Figura 19: Record sobre las deficiencias en el control interno:	59
Figura 20: Clara política de gestión de riesgos	60
Figura 21: Restricción del acceso a los activos y registros	61
Figura 22: Evaluaciones de auditoria interna	62
Figura 23: Resultado de las actividades de la empresa	63
Figura 24: Recursos productivos ayudan al logro de objetivos	64
Figura 25: Utilización de las entradas y salidas	65
Figura 26: Importancia de la confianza de los interesados	66
Figura 27: Funcionamiento del proceso de gestión de riesgos	67
Figura 28: Financiamiento de los objetivos que tiene la empresa	68
Figura 29: Satisfacción de las necesidades de los clientes	69
Figura 30: Logro de productividad en la empresa Oficorp SAC	70
Figura 31: Calidad en el producto	82
Figura32: Mejora empresarial que incide en su correcta productividad.	83
Figura 33: Procesos productivos realizados en el tiempo y momento oportuno	84
Figura 34: Distribución de productos justo a tiempo	85
Figura 35: Control sobre la distribución de los productos sin demoras	86
Figura 36: Control sobre las quejas de los usuarios con las malas entregas	87
Figura 37 Niveles de Acciones de control interno (Agrupada)	88
Figura 38: Niveles de Mejora de la productividad (Agrupada)	89
Figura 39 Niveles de Ambiente de control (Agrupado)	90
Figura 40 Niveles de Supervisión y monitoreo (Agrupado)	80

Resumen

La presente investigación titulada “Acciones de control interno administrativo y la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú S.A.C., durante el periodo noviembre 2017-2018.” tuvo como objetivo determinar cómo las acciones de control interno inciden en la mejora de la productividad.; en dicha investigación se planteó la siguiente hipótesis: Las acciones de control interno inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018. El desarrollo de la tesis se realizó con un enfoque cualitativo y cuantitativo, se utilizó el método hipotético-deductivo, estudio de tipo básico, con un diseño no experimental-transversal-descriptivo-correlacional. Se conformó la población con 38 trabajadores de la empresa, estos fueron elegidos teniendo en cuenta su ubicación dentro de la empresa, se realizó un estudio censal porque se encuestó a toda la población. Se realizó una encuesta como técnica y se utilizó como instrumentos dos cuestionarios, uno para medir las acciones de control interno administrativo y el otro para medir la mejora de la productividad; los cuales fueron sometidos a un proceso de validez y confiabilidad. Los resultados permitieron concluir que: existe relación estadísticamente significativa y directa ($r=0,637$, $Sig.=0,000$), entre las acciones de control interno administrativo y la mejora de la productividad en el personal administrativo de la empresa Oficorp Perú S.A.C

Palabras clave: Acciones de control interno administrativo y mejora de la productividad.

Abstract

The present investigation titled "Actions of internal administrative control and the improvement of the productivity of the company Oficorp Peru SAC, during the period November 2017-2018." Had like objective determine how the actions of internal control impinge in the improvement of the productivity. ; In this research, the following hypothesis was put forward: Internal control actions directly and significantly affect the productivity improvement of the Oficorp Peru SAC Company during the period November 2017-2018. The development of the thesis was carried out with a qualitative and quantitative approach, using the hypothetic-deductive method, a basic type study, with a non-experimental-transversal-descriptive-correlational design. The population was formed by 38 workers of the company, these were chosen taking into account their location within the company, a census study was conducted because the entire population was surveyed. A survey was carried out as a technique and two questionnaires were used as instruments, one to measure the actions of internal administrative control and the other to measure the improvement of productivity; which were subjected to a process of validity and reliability. The results allowed to conclude that: there is a statistically significant and direct relationship ($r = 0.667$, $\text{Sig} = 0.000$), between the actions of internal administrative control and the improvement of productivity in the administrative staff of the company Oficorp Peru S.A.C

Keywords: Actions of internal administrative control and improvement of productivity.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1 Formulación del problema

Para mantenerse y progresar en el comercio tanto nacional como internacional es requisito su ubicación actual y su proyección al futuro., por lo que es muy importante considerar la realización del control interno constante en la empresa para el logro de los objetivos Por esta razón en la Empresa Oficorp Perú se hace primordial comprender la incidencia que tiene el control en la mejora de la productividad desde noviembre 2017 y lo que se vivió en el año 2018.

Estupiñán (2006) indica que “el control interno es un plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que sirven para salvaguardar los activos y mostrar una información contable fidedigna”. (p.32). Santillana (2007) agrega que “el control interno permite la eficiencia operativa y estimula la adhesión a las políticas prescritas por la administración” (p.8).

Santillana (2007) cita que “el control interno fomenta el pleno respeto, apego, observancia y adhesión a las políticas establecidas por la administración de la entidad, con el fin de alcanzar los objetivos trazados”. (Cooper & Lybrand, 1997). Así de esta manera, un eficiente control logra garantizar la imagen exitosa de la empresa logrando el cumplimiento de las metas de la empresa.

Oficorp Perú es una organización con más de 15 años de práctica y experimentados en el mercado nacional, siendo catalogada actualmente en el régimen PyMe ya que el nivel de ventas no supera los 1700 UIT(S/.6'290,000). En sus inicios Oficorp Perú tan solo contaba con solo dos trabajadores, y dueños al mismo tiempo; los hermanos Zavaleta, quienes eran el motor operativo de Oficorp, aportando sus conocimientos de instalación de mobiliarios, mecánica, electricidad, gasfitería, entre otras especialidades. Oficorp fue creciendo año a año fidelizando a empresas como Americatel del Perú, OPS (Pan American Health Organization), Ministerio de Transportes, ICCGSA (Ingenieros Civiles y Contratistas Generales), Protisa, LAN, AVON, CLOROX, entre otros.

Actualmente Oficorp Perú SAC es una organización de amplia experiencia en el mercado conformado por trabajadores muy competentes que buscan superarse continuamente , teniendo como regla primordial el completo agrado de los consumidores pero adolece de un sistema formal de control interno lo que genera que su productividad no sea la deseada ocasionando que se mantenga en un estado de confort lo que le impide salir de lo habitual, dicha situación no quiere decir que no esté generando ingresos o realizando un análisis de su comportamiento económico u operacional, sin embargo el resultado podría ser otro.

La administración en conjunto de los trabajadores deben concientizar cuán importante es su existencia en el mercado y cuanto influye el aplicar los procesos en un orden y tiempo adecuado para obtener información verídica para que una vez analizada se hagan las correcciones pertinentes y todos apunten a un mismo fin, esto no solo es beneficioso para ellos sino también para los clientes puesto que el producto recibido tendrá mejores características al ser sometido a un proceso de control y análisis antes de ser entregada al consumidor final. Por lo que se necesita reconocer la incidencia del control interno en la mejora de la productividad mediante un conveniente régimen de control interno formal que genere informes y que permita analizar las áreas que requieren especial atención

La visión de la empresa es la de ser primera en la asistencia de productos en proyectos integrales y personalizados brindando resultados exhaustivos con valor agregado, de forma permanente, efectuando sus trabajos con medidas de calidad. Teniendo como fortaleza el contar con un conocimiento apropiado del ambiente del mercado aplicado al progreso, confort y desarrollo personal de sus clientes.

La misión de la empresa es la de generar y crear soluciones con los más exigentes estándares de calidad, en el menor tiempo y brindando siempre un valor agregado, para lograr el objetivo se adecua a las preferencias del consumidor y así logra el éxito en cada labor que desarrolla con responsabilidad y formalidad en el desarrollo de los trabajos.

El objetivo y compromiso de Oficorp Perú S.A.C. es liderar el área de departamentos y sociedades desde una representación con asesoramiento y realización profesional encaminada a la observancia de las expectativas del consumidor. Además dispone de un conjunto de proyectistas quienes se encargan de descubrir los requerimientos del cliente.

Expertos en la mejora de diseños de equipos e interiores, se responsabilizan de la repartición de las áreas, logrando siempre un bello equilibrio jugando con asociaciones del mismo color en finos acabados, provocando así un contraste con elegancia hasta la eficiente instalación de los sistemas de muebles modulares. Brinda al consumidor un diseño total y personificado, con el objeto de maximizar el área aprovechable y lograr el mayor rendimiento de su departamento.

Actualmente Oficorp coordina y brinda servicios tales como: Proyección y aprovechamiento de áreas, mostrados al detalle, proposición de lugares prototipos, orientación y asesoramiento en la instalación, adiconamiento de aire acondicionado, coloración, paneles, moblaje, etc. prestación de apoyo en instalar servicio de teléfono, data, etc., proyecto arquitectónico de redistribución, innovación de moblaje asimismo la elaboración de moblaje suplementario a lo solicitado y restauración.

A modo de definición de la realidad problemática esta empieza sus procedimientos buscando maximizar las circunstancias favorables del cliente favorecido, que solicita implementar su empresa con un nuevo diseño, para esto se realiza un trabajo minucioso, habilitando ubicaciones estratégicas para cada puesto, implementando un apropiado mobiliario de oficina y tomando en consideración la correcta iluminación, ventilación, facilidad de acceso al sistema de redes, comunicaciones, remodelaciones, entre otros.

Se ha podido apreciar después de haber observado el funcionamiento de la empresa de que si bien es cierto tiene definidos los fines de la empresa los cuales están dirigidos a plasmar el cumplimiento de sus objetivos, pero la misión y visión no la tienen bien determinadas, documentadas y publicadas, lo cual influye en la disminución de la garantía del cumplimiento de las actividades cotidianas, afectando la competitividad y los resultados.

Se estableció el requerimiento de efectuar la investigación sobre las “Acciones de control interno y la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú S.A.C., durante el periodo noviembre 2017-2018”, el cual tuvo como objetivo analizar las acciones tomadas en OFICORP con respecto al control interno y su impacto en la mejora de la productividad en la empresa en mención, de Noviembre 2017 y el 2018.

Esta investigación representa una herramienta clave para contribuir a coadyuvar a que

la empresa logre sus metas y sus propósitos en los tiempos previstos por la gerencia, con eficiencia utilizando con acierto los presupuestos restando toda inseguridad comprometida en la obtención de las metas; generando de esta manera más credibilidad ante los intermediarios, ante sus trabajadores y con los mismos superiores. Y así poder lograr penetrar en un procedimiento de la mejora continua a través del seguimiento apropiado a sus procesos realizados, los estudios y arreglos en base a los requerimientos de los procedimientos, a los efectos y las valoraciones ejecutadas, de tal manera que sus bienes y servicios consigan la fidelidad de la totalidad de los clientes solicitantes.

Problema Principal.

¿Cómo las Acciones de control interno inciden en la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018?

Problemas secundarios.

¿Cómo el Ambiente de Control incide en la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018?

¿Cómo la supervisión o monitoreo incide en la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018?

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1 Objetivo general.

Determinar cómo las acciones de control interno inciden en la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

1.2.2. Objetivos Específicos.

Determinar como el Ambiente de Control incide en la mejora de la productividad de la empresa de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Determinar como la supervisión o monitoreo incide en la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

1.3. Justificación e implementación de la investigación.

La labor investigativa comprendió los requerimientos de la compañía Oficorp en relación a la falta de un desarrollo sensato de planificación, falta de establecimiento de metas así como misiones no muy claras a mediano y largo plazo, también el dictado de cursos en administración tiene muy poca aceptación y de poca utilidad en el acompañamiento del avance de las funciones, así como la ausencia de una correcta composición organizacional que permita detallar las líneas de mando. Las necesidades están de manera directa algo congruentes con el control interno en todos sus procesos, logrando en forma limitada el cumplimiento de aquellas misiones utilizadas en el desarrollo de la productividad hacia la excelencia de los bienes y prestaciones.

El control interno es un acompañamiento primordial para el avance y desarrollo de las compañías, en especial para esta clase de compañías que se caracterizan por tener ocupaciones del día a día un poco rutinarias y con proyectos que no están precisamente establecidos, debido a que su enfoque es solamente ofrecer servicio al usuario sin considerar el encuentro que podrían tener al utilizar las ventajas en la administración permitiría organizar y utilizar como corresponde sus actividades, hacer mejor la apreciación de la corporación logrando de esta manera que los procedimientos de estimación de deducciones puedan detallar novedosas misiones y así asegurar el triunfo en la organización.

Con esta exploración se quiere proveer una iniciativa útil que ayude a modelar un patrón de control interno y de esta manera llegar al logro de mejorar de la productividad en todos sus procesos administrativos y productivos, de todas formas este examen va a poder ser útil como referencia para que otras agrupaciones logren utilizarla como una guía de forma que les ayude a lograr sus proyectos y efectuar una gestión importante adecuada.

Las conclusiones del informe de investigación favorecerán de manera directa a la compañía Oficorp S.A.C puesto que la empresa va a poder realizar un desarrollo de análisis, valoración y progresos; concebirán los elementos fundamentales en el control interno y así podrán implementar acciones que favorezcan íntegramente la productividad de la empresa mediante todas las transferencias y procedimientos que la compañía ejecuta para

incrementar las deducciones, hallar escenarios principales de bienestar del usuario interna y externamente, también aumentar la eficacia por medio de la disminución de gastos permanentes insignificantes, hacer mejor la eficacia y la utilidad percibida por los usuarios y por último abordar a todos los clientes, además este archivo va a servir para que los estudiantes de la Facultad puedan consultar el material bibliográfico en la Biblioteca de la Universidad Ricardo Palma.

1.4. Alcance y limitaciones

Lograr identificar las particularidades del control interno administrativo el cual no está restringido solo al procedimiento de la estructura y programaciones que depende del paso de decidir lo que da lugar a la permisión de realizar cambios, y con la validez en la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC.

Uno de los aspectos que limitaron esta investigación fue el tiempo, ya que si bien es cierto se obtuvieron los resultados seguros que permitieron ejecutar proyecciones posteriores, se vio imposibilitado de plasmarse con rapidez cuando se verifica en la práctica real.

Así mismo, el gasto que generó lograr implementarla no es relevante ni afecto la economía del investigador. Para esto se ha previsto que se logre implantarlo, de forma progresiva, generando de esta manera cumplimiento de objetivos con poca celeridad restándole importancia en un primer momento, pero habría que resaltar los resultados que se vislumbrarían en el largo plazo. Los cambios que esta proposición produzca podrían originar problemas en la acomodación que ocasionan estas reformas, ocasionando percepciones negativas y desaliento en el personal. Para evitar esto se requiere que la dirección y el staff de la empresa asuman una decisión de realizar una planificación a fin de que este proceso de cambio se realice de la manera menos infranqueable.

Se organizó de manera adecuada desarrollando sus responsabilidades en el área, gracias al trabajo en equipo con el personal a su cargo, se logró definir las funciones diarias y la atención de las necesidades apremiantes solicitadas por las áreas con que interactúa. De esta manera el investigador coordinó con el Gerente llegar antes de la hora de ingreso para poder salir antes de la hora de salida para tener más tiempo para investigar y desarrollar la tesis.

CAPITULO II

MARCO TEORICO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación.

En este capítulo se mencionaran antecedentes de la investigación realizada, tanto a nivel nacional como internacional.

A nivel internacional

Gámez (2014) realizó un estudio titulado: Control interno para mejorar las áreas de suministro de las condiciones de salud de Andalucía, donde realizó el control interno de la dependencia de la red de salud de Andalucía, para brindar un mejor servicio a los usuarios de la comunidad. Es un estudio analítico, cuya población y muestra fue la documentación de las unidades de salud pública y privadas, profesionales de la salud que trabajan en estos centros de salud. Se llegó a la conclusión de que la mayoría de las instalaciones contaban con los recursos necesarios, lo que demostraba que se podría mejorar en base al control interno la mejora en los procesos productivos, y poder dar con esto un mensaje de integridad, valores éticos y responsabilidades a través de creencias y comportamientos. En términos de la actitud de la administración respecto a la confiabilidad y transparencia de los datos, a fin de mejorar la productividad de los servicios de atención, se concluye que todas las empresas están satisfechas con sus sistemas de información, de modo que a veces el software en sí cumple la función de control interno cuando se trata de revisar cierta información. Por otro lado, las empresas estatales realizan compras y adquisiciones hasta que se logra un alto grado de adquisición de productos.

Pérez y Montenegro (2014), formularon la tesis cuyo título fue: “Cómo y hasta qué punto un programa de control influye en la productividad y disminuye la impuntualidad y el ausentismo”, en la Universidad San Francisco de Quito. Después de analizar la investigación realizada por ambos autores se pudo determinar que el objetivo de la investigación fue la de la aplicación de la administración por objetivos para poder reducir en los trabajadores la ausencia y el no ser puntuales en la jornada de trabajo así como mejorar la productividad. El autor preciso en sus conclusiones al final de la investigación que estas fueron de resultado positivo. Estos lograron la comprobación que una buena administración por objetivos y recompensas tienen un efecto positivo en el mejoramiento en la eficacia de los trabajadores manejando la falta de puntualidad y la ausencia a labores para mejorar la producción de la

sociedad marcadamente.

Aguirre y Armenia (2012) investigaron en la Universidad tecnológica de Sonora-México sobre “La importancia del control interno en las pequeñas y medianas empresas en México”, el objetivo general fue : Determinar cómo lograr conseguir un conveniente registro al interior, evitando de esta manera una serie de riesgos y muy baja productividad protegiendo y cuidando el capital y las utilidades de las empresas, y también logrando la evaluación de la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Algunas de estas conclusiones fueron: El control interno en las pequeñas y medianas empresas no es el mejor ya que adolecen de medios materiales y humanos por ser en su mayoría empresas formadas por familias las cuales no se preocupan mucho en las reglas y trabajan en su mayoría de manera informal , están organizados precariamente sin la documentación regulatoria imprescindible como reglamentos de funcionamiento y políticas de la empresa oportunamente difundidas a todos los miembros de la empresa. Estas medidas que controlan deberán emplearse en la totalidad de las empresas no importando su dimensión, organización y ambiente en el que desarrolla sus actividades, siendo su diseño simple que logre garantizar en forma fidedigna y confiable que las actividades de la empresa son efectivas, eficientes y confiables tanto en lo administrativo como en lo financiero.

Castellanos (2012) formulo la tesis titulada “Diagnóstico Integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S. C de R. L, en la Universidad Tecnológica de la Mixteca de México, tuvo como objetivo general el de poder realizar un análisis integral y proponer una idea de perfeccionamiento en la parte de la administración de la empresa que le permita de esta manera el incremento de la productividad de la empresa Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S. A de R. L.

En sus recomendaciones preciso la importancia de elaborar todos los registros que contengan todos los datos de los movimientos administrativos de la empresa y de esta manera asegurar la fidelidad de los clientes y el incremento de la productividad. La población fue conformada por trabajadores de la empresa que perciben como se puede perfeccionar la parte administrativa de la empresa. El instrumento de medición fueron dos cuestionarios muy bien estructurados y finalmente se llegó a la conclusión que se puede incrementar la

productividad haciendo mejoras en la administración. Así mismo cabe resaltar que con una buena administración es posible lograr un incremento sustantivo en la productividad de la empresa.

Otras recomendaciones que revisten importancia fueron: Efectuar nuevas estructuraciones operacionales en la compañía, orientación sobre la misión de la empresa de acuerdo a los medios que se disponen, uso del conjunto de técnicas adecuadas y el método de mercadeo.

A nivel nacional

Guerra (2015) en la Universidad de Piura llevó a cabo una investigación llamada “El control interno y su incidencia en la gestión de las pymes ubicadas en el mercado central de Piura”.

El objetivo de la investigación fue analizar si las acciones de control interno inciden en el resultado de la gestión empresarial de las Micro y Pequeñas Empresas ubicadas en el mercado central de Piura. Se presentan gestiones de intervención separadas, que se realizan para realizar diagnósticos y análisis situacionales para conocer cómo está funcionando el control interno pero adoleciendo de las políticas claras que dirijan las actividades que aseguren la buena labor de la compañía. La muestra fue de 50 establecimientos ubicados en dicho mercado a los cuales se les encuestó por medio de un cuestionario, al propietario y un trabajador por cada establecimiento. El autor llegó a la conclusión que: Las pequeñas y medianas empresas objeto de la investigación adolecen de la totalidad de los requerimientos establecidos por la ley para su adecuado desempeño, y varias de estas no poseen los requerimientos funcionando sin la formalidad adecuada, adolecen de normas internas como códigos, planes o programaciones para ejecutar las instrucciones, ejecutándose rutinariamente y sin el cuidado necesario. No conocen y le restan la debida relevancia a las gestiones del control interno que garanticen los almacenamientos y activos circulantes libres de algún riesgo. La generalidad de sociedades piensa que de realizar trabajos de control, éstos afectaran en forma favorable la productividad.

Sosa (2015) realizó una investigación llamada “El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.” en la Universidad autónoma del Perú, este estudio tuvo como objetivo: Determinar la influencia del control interno en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.” Como

conclusiones se observó que la variable de control interno muestra una correlación del 0.865, lo cual indica que existe una relación positiva de estudio, sobre una muestra de 13 individuos, en tanto que los resultados relacionados con la variable de gestión contable, se podría afirmar entonces que manifestar positivamente el control interno influye en la gestión contable de la empresa Golden Amazon Group S.A.C.

Arqueros (2013) en su tesis "Sistema de control interno y productividad de Inversiones Luna Rota SAC Ciudad de Trujillo" Realizado en la Facultad de Economía de la UPAO. La investigación tuvo como objetivo mejorar el control interno de la empresa para lograr una mejor productividad, lo que contribuye a que la empresa logre sus objetivos y permite lograr tener una percepción positiva de los usuarios a través de una mayor producción de modo que la empresa surjan con mayores esfuerzos para mejorar los procesos volviéndose más competitiva y próspera con un mayor nivel de administración e intervención de la compañía en las actividades internas del trabajo diario. Dentro del contexto de la aplicación de los sistemas de control interno, se encuentran: La falta de pago a tiempo a los proveedores y la preparación y la información financiera a los ejecutivos se ha mejorado con la introducción del nuevo sistema de control interno. El sistema de control interno se ha implementado, lo que permite aumentar la productividad de la empresa para que sea más eficaz y se pueda utilizar en muchas empresas similares, además de resaltar la importancia de realizar más cambios para promover el control interno que promueva el nivel para mejorar la productividad de la empresa. En base a una tecnología avanzada, empleados preparados y capacitados para lograr una mejora continua y, por lo tanto, una mejor productividad.

Campos (2015) realizó una investigación en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo de la ciudad de Chiclayo titulada "Diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014". El objetivo de la investigación fue el de explicar la carencia de una adecuada y precaria eficiencia en el control interno dentro del transcurso de los procedimientos de la sección destinada a labores de caja, por ejemplo : falta de concordancias financieras, visado oral del director y ausencia de separación de cargos, trabajadores incompetentes, grandes fondos en dinero efectivo, gastos en caja menor, atrasos en la cancelación de las deudas , malos manejos con los proveedores, insuficiencia en el pago de devengados vencidos; estas perturban el control y administración del sistema de manejo de fondos. El escenario de la sección de caja en la compañía de construcción Concisa, es muy ineficiente, estableciéndose en un organigrama los lugares de peligro cuando se realizan manejo de fondos, asumiendo que el control interno bien aplicado garantiza a la compañía el poder conducir con éxito todo

tipo de actividades comerciales. Se determinó que en la organización de la Compañía Constructora Concisa, no incluye la sección de caja, no ubicándose en forma autónoma sino como subordinada a los órganos contables. A fin de poder lograr la mejora de la sección de caja se propuso una nueva y dinámica estructura organizativa, mejorar las formas del procedimiento de las áreas y la definición de una política con viabilidad e impacto, que presente lineamientos que permitan el perfecto cumplimiento de las actividades de la empresa en forma eficaz y eficiente.

Acuña (2016) Esta investigación se evaluó en control interno y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Cobros del Norte S. A En el Periodo 2011 y aportar recomendaciones con las cuales puedan mejorar la productividad de la empresa.. El tipo de estudio es descriptivo y de corte transversal porque se está evaluando un periodo siendo este el 2011. El enfoque es cualitativo con técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron entrevistas y encuestas, se reforzó con investigación documental para confirmar la veracidad de la información brindada. La investigación se elaboró en base a los componentes de la rentabilidad y se basa en el análisis Costo-Beneficio.

Según la problemática encontrada se corrobora que el control interno es deficiente analizando las grandes debilidades encontradas durante el proceso empezando desde el ambiente de control de la empresa, siendo uno de los principales problemas la mala segregación de funciones y la falta de información financiera a tiempo. Se recomienda tomar medidas correctivas para solucionar las debilidades, en primer lugar la elaboración de un manual de procedimientos, un manual de funciones donde se establezcan las líneas de autoridad y responsabilidad, y la supervisión constante del proceso de compras.

Méndez (2012,) en su tesis, "Evaluación de los sistemas de control de inventario por parte de las empresas privadas en el estado de Falcón" - El propósito y la base de este trabajo fue estudiar la evaluación de los sistemas de control de inventario por parte de las empresas privadas en Falcón para estar familiarizados con la organización y la implementación del proceso de gestión de los mismos, en este estudio algunas de sus conclusiones después de la evaluación del sistema de control son las siguientes: Se debe publicar la situación con respecto a la evaluación y control de stock llevada a cabo por las empresas comerciales de Falcon. . Al implementar la evaluación de los sistemas de control, se podrían lograr nuevos métodos adecuados para las empresas que ayuden a fortalecer su

administración administrativa y operativa, y determinen los objetivos fundamentales para implementar medidas dentro del bienestar de las instituciones. De esta manera, evitará que se cometan actos ilegales, verificando que los funcionarios cumplan con sus responsabilidades, evaluando a los trabajadores permanentemente, monitoreando los horarios y cumpliendo con las funciones de sus trabajadores y controlando las existencias. Al llevar a cabo el diagnóstico de la empresa, se ha establecido que no tiene un sistema de control interno efectivo y completo sobre sus ingresos, lo que genera irregularidades en la administración de la empresa, distorsiona su negocio y afecta la liquidez institucional y productividad.

2.2 Bases teórico-científicas

Marco histórico.

Control interno

En los antiguos imperios, también se percibía una forma de control y cobro de impuestos, se realizaba el recuento ordenado por los reyes a través de escribientes los cuales se encargaban de dar fe a través de su firma de los montos recaudados. Esto mostraba algún tipo de control del dinero y bienes evitando de esta manera el mal uso y dispendio incontrolable. En estos tiempos los europeos en la época del reinado de Carlomagno o Carolus [Karolus] Magnus; en el siglo VII se realizaban las inspecciones a través de un eclesiástico y un lego los cuales examinaban las comarcas de su jurisdicción. Luego ya se perfeccionaría en el siglo XIII formándose entes de contabilidad los cuales estaban investidos de poder para controlar las transacciones monetarias, gozando de jurisdicción amplia para poder administrar con autonomía. En nuestro país en la época del Oncenio de Leguía como se conoció el gobierno de Augusto Bernardino Leguía, hasta los años 30. Se logró modernizar la nación principalmente en lo que respecta a los Sistemas de Control Interno habiéndose realizado actos de registro reveladores, y de esta manera se pudo minimizar ,impedir y desalentar los actos corruptos de la administración tanto públicas como privadas, alentando al funcionario para detener o por lo menos desincentivar la corrupción que permitan adentrar al servidor y a los habitantes en una forma representativa de la administración de los capitales gubernamentales, mostrando credibilidad a través de dispositivos de siendo el Sistema de Control Interno de las entidades públicas o privadas un mecanismo de registro, cuidado, acciones correctivas y enlaces.

Cohaila, (2012) , “El control interno, es un proceso, ejecutado por el consejo de los directores, la administración y todo el personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad en la información financiera, cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables”. (p.43). Esta enunciación nos muestra una serie de significaciones esenciales: Es un procedimiento cuando nos referimos a actividades de control. Estas componen e integran una función la cual es la fiscalización imparcial y efectiva. En vista de que esta fiscalización la realizan funcionarios con todas sus fallas humanas consideradas se debe suponer un margen de error ya que sus dictámenes muchas veces no van a ser perfectos sino van a tener una confiabilidad relativa en sus resultados. El control interno se dirige hacia la realización de metas en varias clases aisladas, pero relacionadas. Esta definición de control interno es amplia por dos razones. En primer lugar, es el modo en que la generalidad de los altos directivos discuten opiniones sobre el control interno en la gestión de sus negocios. De hecho, a menudo hablan en términos de control y están sujetos también a control. En segundo lugar, adecua otro tipo de controles al interior de la empresa. Potenciando aquellos que esperan encontrar datos aislados, como modelo en controles sobre examen financiero o en actividades de control interno relacionadas con el cumplimiento de legislaciones y reglamentos. De la misma forma, un lugar dirigido a actividades de control en unidades o actividades particulares de una entidad puede ser modificado

Controlar internamente las organizaciones ha sido una preocupación de la mayoría de las entidades y, aunque con diferentes enfoques y terminologías, que pueden ser evidenciadas a través de la consulta de libros de texto de auditoría, artículos publicados por organizaciones profesionales, universidades y autores individuales. Es por eso que el presente trabajo trata de su evolución y sus antecedentes. Con el paso del tiempo, los problemas del Control Interno han enfocado la preocupación de la gestión institucional, así como de los profesionales responsables de la implementación de nuevas formas de mejorar esos controles, eso es muy importante ya que el Control Interno es fundamental para una seguridad en el control que la entidad alcanza, a través de una evaluación de su misión y visión, la realización de sus objetivos y metas, de lo contrario, sería imposible definir las medidas que deben ser adoptadas para alcanzarlos. Como resultado del apogeo que llevó el comercio en las ciudades de Egipto, Fenicia, Siria y otros países de Oriente Medio, la contabilidad inicial básica fue desarrollado en estos tiempos, con sistemas de anotación muy simples debido al pequeño número de actos de recaudación. Toda persona podría ejercer de

esta manera un conveniente registro. Con el auge de los estados e imperios emergentes necesitaron controlar sus actividades comerciales dejando vestigios de actividades para controlar sus balances administrativos. Aunque en el comienzo se inicia el control interno en las funciones de la administración pública, hay conjeturas que nos indican que desde tiempos lejanos se utilizó en las prestaciones de balance las actividades de control de los estados feudales y privados. Estos controles fueron realizados por el auditor, una persona competente que conocía de la responsabilidad de funcionarios y agentes, que debido a la poca o nula educación no podían mostrarlo gráficamente. Años más tarde, con el aumento del comercio con las ciudades italianas en el siglo XV, hubo un mayor desarrollo de las transacciones que se producen en las cuentas para controlar el negocio. En este entorno empresarial, el religioso de Venecia Luca el Borgo, científico, realizó doble contabilidad, analizando los hechos mercantiles desde dos enfoques: inicio y contraparte. En los comienzos de los años de 1800, con el inicio de la revolución industrial en Inglaterra, han ido introduciendo cada vez más artificios dirigidos y manejados por diversas personas para la obtención de recursos fabriles, haciendo que los procesos en los que más personas se involucraron sean cada vez más complejos como resultado de la necesidad de controlar las operaciones administrativas viéndose obligados a encomendar trabajos dentro de la estructura junto con la creación de métodos y rutinas que prevén la disminución del fraude o error, por esta razón se empezó a afirmar la necesidad de controlar la gestión del negocio, ya que se prestó más atención a la etapa de producción y comercialización administrativa que a la fase organizativa, reconociendo la urgencia de establecer y efectuar métodos de control como respuesta al crecimiento significativo impulsado dentro de las unidades. De este modo, el control nace como una función de gestión para garantizar y verificar que los planes y políticas predeterminados se cumplen cuando se establecieron. La competencia es un contenido que actualmente se escucha en cualquier estructura administrativa, lo que ha llevado a varios operadores económicos a tener que desarrollar procesos de cambio continuo los cuales buscan principalmente realizar ajustes en los procesos de administración. Pero cada organización debe estar lista para lidiar con el modelo a seguir, ya que esto es primordial para el progreso de la empresa.

(Mantilla, 2005, p. 39) Hoy, podemos hablar sobre diferentes tipos de direcciones administrativas, incluido el modelo de Balanced Scorecard, que básicamente ha sido un instrumento de medición, que se ha convertido en el modelo que florece en muchas organizaciones en América Latina.

Este instrumento de medición tiene como objetivo brindar a los lectores un análisis del valor que puede representar el Balanced Scorecard, para que los gerentes de una organización puedan verlo como una herramienta que les permita traducir los objetivos estratégicos de su negocio, como un conjunto coherente de acciones que está definido por ciertos parámetros para medir la gestión.

Las asociaciones en la actualidad tienen acceso a la herramienta Balanced Scorecard, que les permite medir cómo sus unidades de negocios crean un valor agregado para sus clientes, también apreciar como las capacidades internas y las inversiones en personal, sistemas y procedimientos son necesarios para mejorar el desempeño futuro de la organización.

Posteriormente, esta descripción analiza los cuatro aspectos del Balanced Scorecard: financiero, cliente, métodos internos y aprendizaje; Dichas perspectivas se consideran al mismo tiempo que se identifican las relaciones entre ellas, lo que permite establecer una relación de causa y efecto, y así tomar las iniciativas necesarias para que cada nivel de la organización alcance el cumplimiento de los objetivos a través de una evaluación que debe quedar clara en la definición de sus indicadores de gestión.

Control interno administrativo

Definición

Para Mantilla (2005) es algo que no tiene correlación positiva con la seguridad de la contabilidad de la empresa, está directamente relacionado con el plan de organización, métodos y rutinas que ayudan a los gerentes a lograr la eficiencia operativa y la política de cumplimiento de la institución.

El control interno se enfoca en las metas y objetivos alcanzados, tiene éxito en la eficiencia y confiabilidad de los funcionarios gubernamentales que realizan acciones dentro de las instituciones, con base en la incorporación de talento humano, clasificación profesional, evaluación de la rotación de personal, capacitación, acción y honestidad, ayuda e investigación actual y renovada.

Significancia

Creación de una superior calidad: los errores del proceso se identifican y el proceso se corrige para minimizar las faltas.

El control interno ofrece a los gerentes seguridad para responder a las amenazas u

oportunidades.

Facilita la delegación y el trabajo en equipo: la tendencia moderna hacia la gestión representativa también aumenta la necesidad de delegar autoridad y alentar a los empleados a trabajar en equipo. El proceso de control le permite al gerente verificar el desempeño de los empleados.

Objetivos

- Asegurar los activos de la organización contra robo o malos manejos, registro de documentación escrita, operaciones de auditoría y definición de la responsabilidad.
- Generalizar y promover la calidad de los productos o servicios ofrecidos por la empresa a través de la capacitación del personal, controles específicos, control de calidad y sistemas estadísticos e incentivos.
- Restringir el nivel de autoridad ejercido para diferentes posiciones o niveles organizativos, a través de descripciones de trabajo, pautas y políticas, reglas y regulaciones.
- Evaluar y controlar el desempeño de los empleados a través de sistemas para evaluar el desempeño del personal, monitoreo directo, y registro.
- Lograr los objetivos de la empresa, ya que estos ayudan a definir el propósito y la dirección apropiados del comportamiento del individuo para lograr los resultados esperados.

Finalidad

- Evaluar las actividades desarrolladas.
- Procedimiento para comparar dicha actividad con el criterio previsto.
- Mecanismo que corrige la actividad en curso para lograr los resultados deseados.

Para optimizar el desempeño de la empresa, además de proporcionar los recursos necesarios e indispensables (humanos, materiales y financieros), debe tener una organización de gestión que sea coherente con su propósito. Debe seguir todo el proceso administrativo de planificación, dirección y control que se ha presentado anteriormente.

Productividad mejorada

La productividad se desarrolla sobre la base de la eficiencia de las tareas dispuestas a los compañeros de trabajo o las operaciones de la máquina de acuerdo a esto el resultado obtenido debe cumplir con las expectativas de la organización.

Para poder comprender la productividad se cita a Fernández (2013), quien afirma que:

Podemos definir la productividad como el número de elementos de salida por elemento de entrada. Evalúa la eficiencia con la que utilizan los recursos productivos. La productividad está indudablemente vinculada a una mejora y calidad del negocio, ya que una mayor productividad y una mayor calidad serán la eficiencia del proceso [...] La productividad no debe confundirse con la intensidad de la fuerza laboral, incluso si el trabajo refleja los resultados positivos del trabajo, su intensidad es traducida a un incremento de trabajo. El núcleo de la mejora de la productividad no es tanto el trabajo duro sino el inteligente. Si la productividad se asocia con el mayor o menor esfuerzo del trabajador, surge un malentendido porque se asocia con un mayor trabajo. La productividad no se puede confundir con eficiencia, la cual significa producir bienes de alta calidad en el menor tiempo posible. (p.73)

Para comprender el término de productividad citamos a López (2013) y explica:

La productividad se realiza por medio de la gente, de sus conocimientos, y de recursos de todo tipo, para producir o de crear de forma masiva los satisfactores a las necesidades y deseos humanos. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administra.

La productividad es la forma más eficiente para generar recursos midiéndolos en dinero, para hacer rentables y competitivos a los individuos y sus sociedades. (p.7)

Para comprender el término de productividad citamos a Drucker (1997), el cual explica: “Las empresas excelentes tienen una filosofía muy arraigada que dice: respetemos al individuo; convirtamos a las personas en ganadoras; permitamos que descuelen; tratemos a las personas como adultos”. Este aspecto, sui-generis, a pesar que no se puede medir directamente en cifras, ni controlarlo estadísticamente, tiene una vital importancia en el desarrollo y obtención de buenos resultados en la productividad empresarial y al nivel de toda la nación.

Cuando se expresa productividad no se refiere sólo al tratamiento, características, método u otro aspecto de los gerentes, el personal de directivos y los líderes, sino a todos los empleados de una organización, porque es el conjunto de ellos y su trabajo coherente y entusiasta lo que puede lograr buenos resultados y no un grupo separado de cada categoría, por más capacidad, inteligencia e importancia, que tengan sus integrantes.

López (2009), la productividad se refiere a la capitalización de algo que puede ser las horas de trabajo o la suma de fondos comparados con lo que se produce. Precisa la conferencia (2008): “La productividad mide la relación entre productos e insumos. La productividad crece cuando se registra un aumento del producto sin que haya habido un crecimiento proporcionalmente igual de los insumos, o cuando se consigue producir algo con menos insumos” (La conferencia internacional del trabajo,) (p.1).

La conferencia internacional del trabajo (2008) indica: Se dice a productividad cuando la herramienta se incrementa sin costo en recursos. Mejorar la productividad puede mejorar la entrada de los trabajadores y su situación laboral. Desarrollado sobre la base de una mayor eficiencia y eficacia de la información solicitada por los empleados o las máquinas, el resultado obtenido debe cumplir con las expectativas de la organización.

La productividad se puede entender cómo la relación que existe entre la producción de salida y los costos y gastos de entrada. También logra calcular la eficacia y eficiencia con que se manejan los recursos que se utilizan en la producción. La mejora empresarial se traduce siempre en el logro del incremento de la productividad, como una relación directamente proporcional ya que a una mayor productividad mayor será la mejora de los procesos.

Fernández (2013) indica que la productividad es la capacidad de alcanzar metas y generar respuestas de la más alta calidad con menos esfuerzos humanos, físicos y económicos en beneficio de todos al permitir que las personas desarrollen su potencial y logren un mejor nivel de cambio. La productividad mide la eficiencia con los recursos disponibles. La productividad está vinculada a la calidad para lograr una mejora continua de la organización. La productividad no debe ser un fin, sino una forma de asegurar una mejora continua. La participación en todos los miembros de la organización es crucial para cualquier tratamiento relacionado con la productividad. La productividad no debe verse como un elemento aislado, sino como parte de un sistema coherente que también está formado por elementos como la calidad, los costos, la atención de los empleados, la orientación hacia el cliente y otros. El aumento de la productividad y la forma en que debe implementarse debe ser un acuerdo entre la organización y los trabajadores y no una decisión de la organización. El proceso relacionado con la productividad debe proporcionar suficiente cumplimiento con un ciclo que garantice la medición, comparación, planificación y mejora de la acción. Define

una estrategia apropiada con respecto a las características de la organización o país, así como las fortalezas y debilidades.

Es la eficiencia de las actividades racionales del individuo en el campo de la producción de materiales.

Drucker, en gestión: labores, responsabilidades, prácticas, presenta dos desafíos en los que la administración debe enfocarse, los cuales están relacionados con la productividad

"El primero es el desafío de aumentar la productividad de la manera más exigente" y "El segundo desafío de la administración es medir e incrementar la productividad del trabajo de conocimiento".

Marco legal

Los siguientes son los documentos, leyes y regulaciones que respaldan y mantienen la investigación actual:

Constitución Política del Perú.

La Constitución Política del Perú, emitida el 29 de diciembre de 1993, dedica los siguientes capítulos a la reciente investigación:

Sección I: Por la persona y la sociedad.

Capítulo I. Los derechos fundamentales de la persona.

Artículo 2.- Los derechos fundamentales de la persona.

Capítulo II. De los derechos sociales y económicos.

Artículo 22.- Protección y promoción del empleo.

Artículo 23.- Estado y obra.

Artículo 24.- Derechos del empleado.

Artículo 26.- Principios que regulan la relación laboral.

Artículo 28°.- Derechos colectivos del empleador.

Título III: Por el régimen económico

Capítulo I. Principios generales.

Artículo 59. Rol económico del Estado.

Artículo 60.- Pluralismo económico.

Ley de desarrollo constitucional de la micro y pequeña empresa.

El Congreso de la República, mediante la Ley No. 28015 de 2 de julio de 2003, promulgó la ley sobre la promoción y formalización de las micro y pequeñas empresas.

Título I: Disposiciones generales.

Artículo 1°.- Objeto de la Ley.

Artículo 2°.- Definición de la Micro y Pequeña Empresa. Artículo 3°.- Características de las MYPE

Título VI: Régimen laboral de las microempresas Capítulo único del régimen laboral especial.

Artículo 43°.- Objeto.

Artículo 44°.- Permanencia en el régimen laboral especial.

Artículo 52°.- Determinación de microempresas comprendidas en el régimen especial.

Artículo 53°.- Fiscalización de las microempresas.

3. Legislación laboral vigente para los trabajadores

La legislación laboral vigente, protege al trabajador ante las empresas privadas, como es el caso de OFICORP. Al respecto, se puede decir que si bien es cierto se aplica la legislación completa, el siguiente compendio muestra las leyes y decretos relacionados con la presente investigación.

a. Decreto Supremo N° 003-97-TR (27/03/1997). Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de productividad y competitividad laboral.

b. Decreto Supremo N° 002-97-TR (27/03/1997). Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de formación y promoción laboral.

c. Decreto Supremo N° 001-96-TR (26/01/1996). Reglamento de Ley de fomento al empleo.

4. Régimen Laboral de la micro y pequeña empresa

a. Ley N° 28015 (03/07/2003). Ley de Promoción y Formalización de la Micro y Pequeña Empresa decreto Legislativo N° 1086 (27/06/2008). Decreto Legislativo que Aprueba la Ley de Promoción de la competitividad, formalización y desarrollo de las micro y pequeñas empresas y del acceso al empleo Decente.

b. Decreto Supremo N° 008-2008-TR (30/09/2008). Reglamento Del Texto Único Ordenado De La Ley De Promoción De La Competitividad, Formalización y Desarrollo De La Micro y Pequeña Empresa y Del Acceso Al Empleo Decente –Reglamento De La Ley Mype.

5. Ley General de Sociedades - N° 26887

OFICORP es una sociedad anónima cerrada. Los estatutos para formar este tipo de empresa y las características de la misma están declaradas en la Ley General de Sociedades (N° 26887). Al respecto la ley comprende los siguientes artículos:

Título I Sociedad Anónima Cerrada.

Artículo 234.- Requisitos.

Artículo 235.- Denominación.

Artículo 236.- Régimen.

Artículo 237.- Derecho de adquisición preferente.

Artículo 238.- Consentimiento por la sociedad.

Artículo 239.- Adquisición preferente en caso de enajenación forzosa.

Artículo 240.- Transmisión de las acciones por sucesión.

Artículo 241.- Ineficacia de la transferencia.

Artículo 242.- Auditoría externa anual.

Artículo 243.- Representación en la junta general.

Artículo 244.- Derecho de separación.

Artículo 245.- Convocatoria a Junta de Accionistas.

Artículo 246.- Juntas no presenciales.

Artículo 247.- Directorio facultativo.

Artículo 248.- Exclusión de accionistas.

6. Reglamentos internos de OFICORP PERU SAC

OFICORP PERU SAC tiene reglamentos internos que norman el comportamiento de los empleados dentro de la empresa, protegen su integridad y salud ocupacional.

- Reglamento interno de trabajo de OFICORP PERU SAC
- Reglamento de seguridad y salud en el trabajo.

2.4 Marco Teórico.

A continuación se muestra una descripción de los elementos incluidos en el marco teórico relacionado con el estudio.

Medidas de control interno

El control interno de las empresas privadas se ha convertido recientemente en uno de los pilares de las organizaciones empresariales, ya que nos permite observar claramente la efectividad y la eficiencia del negocio y la confiabilidad de los registros y el cumplimiento de las leyes, regulaciones y regulaciones. Por lo tanto, podemos decir que el control interno es crucial, ya que promueve la eficiencia y garantiza la eficiencia y, sobre todo, evita el incumplimiento de las normas y principios contables.

Objetivos de control interno en el sector privado.

Para obtener información financiera actualizada, confiable y suficiente como una herramienta útil para la administración y el control. Promover la obtención de información técnica y otra información no financiera que pueda utilizarse como un elemento útil para la gestión y el control. Establecer medidas adecuadas para proteger, usar y preservar los recursos financieros, materiales, técnicos y otros que son propiedad de la empresa. Suscitar la eficiencia organizativa de la empresa para lograr sus objetivos y misión. Asegurar que todas las medidas institucionales en la unidad evolucionen dentro del marco de las normas constitucionales, legales y regulatorias con la idoneidad y la eficiencia de los recursos humanos debiendo ser conscientes con el control.

Importancia

El control interno permite una mejor empresa de funcionamiento interno e identifica las tareas y responsables. Aumentar la eficiencia de los empleados. Ayuda a coordinar empleados y mejorar sistemas y rutinas. El control interno incluye el plan organizativo, los métodos y los procedimientos establecidos por una empresa en su conjunto para lograr tres objetivos principales: a) obtener información financiera precisa y segura, b) proteger los activos y c) la efectividad del negocio.

El control interno en el sector privado está formado por juntas directivas con responsabilidad como administradores, que definen la política y formulan los procedimientos de control que deben implementarse, al ordenar y controlar su cumplimiento de las necesidades de la empresa, para que esta pueda cumplir su propósito social en una forma satisfactoria y lograr sus objetivos.

Pero al vivir en un mundo de globalización económica, algunas compañías utilizan estándares de control interno que gobiernan el mundo, incluidos los modelos de software IDOL Balanced Scorecard creados con QlikView, una herramienta de administración de estrategia empresarial eficiente, muy simple e intuitiva.

El Cuadro de Mando Integral de IDOL basado en Norton y el modelo de Kaplan, agrupa la información con una visión estratégica a través de los datos de las operaciones de la compañía que se encuentran en cualquier ERP, como SAP, Oracle eBS.

Estructura Básica del Control Interno

Para González y Cabrale (2010), el control consiste en componentes interrelacionados que derivan de la forma, como la administración que regula el negocio y su integración en los procesos administrativos. Los componentes se pueden considerar como un conjunto de patrones que se utilizan para medir el control interno y determinar su eficacia. Para operar la estructura (también llamada sistema) de Control Interno, los siguientes componentes son necesarios:

Entorno o ambiente de control: marca el patrón de operación de una empresa e influye en la concientización de sus empleados en cuanto al control. Es la base de todos los demás componentes del control interno, proporcionando disciplina y estructura. Los factores incluyen integridad, valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa (Pérez, 2007).

El núcleo de una empresa es su equipo (sus atributos individuales, incluyendo integridad, valores éticos y profesionalismo) y el ambiente en el que trabaja, los empleados son la fuerza motriz detrás de la entidad y de las bases en las que todo se fundamenta. El ambiente de control propicia la estructura en la cual los objetivos y la preparación del hombre que va a aplicarlos deben ser atendidos.

Evaluación de riesgo: En su publicación en 2004, Perdomo afirma: Organizaciones de todos los tamaños enfrentan una serie de riesgos de fuentes internas y externas.

La evaluación de riesgos es la identificación y el análisis de aquellos que están relacionados con el logro de los objetivos, que forman la base de cómo deben controlarlos.

Aunque se necesitan riesgos cautelosos para crecer, la gerencia debe identificarlos y analizarlos, cuantificar su tamaño y promover su probabilidad e impacto potencial.

La evaluación de riesgos no es una tarea que debe completarse de una vez por todas. Debe ser un proceso continuo, una organización básica de la organización, como la evaluación continua del uso de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los cinco elementos del control interno. Dentro del marco integrado, se identifican cinco elementos de control interno que están relacionados entre sí y son inherentes al estilo de gestión de la empresa. Ellos son: Entorno de control. La evaluación de riesgos. Las actividades de control. Información y comunicación. Seguimiento o búsqueda.

Sistema de información: la contabilidad registra el negocio, procesa y produce información financiera, que es necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Estas decisiones se toman correctamente cuando la información financiera tiene ciertas características: útil y confiable. Por lo tanto, el auditor utiliza la información financiera en el trabajo que realiza (Osorio, 2007).

En la actualidad, ninguna empresa evalúa la gestión de una empresa sin sistemas de información. La tecnología de la información (TI) se ha vuelto tan común que se da por sentada. En muchas organizaciones, los gerentes o propietarios se quejan de que los informes extensos que reciben requieren que revisen demasiados datos para extraer información

relevante. En tales casos, puede haber comunicación, pero la información se presenta de una manera que el individuo no puede usar esta de manera efectiva y eficiente.

Para ser verdaderamente eficaz, TI debe integrarse en el negocio de una manera que respalde estrategias proactivas en lugar de solo reactivas.

Procedimientos de control: consisten en propender a realizar prácticas y políticas que apoyen al entorno de control y el sistema de contabilidad establecido por la administración, para proporcionar una seguridad razonable que permita lograr los objetivos específicos de la empresa. Que haya políticas y procedimientos de control formales no significa necesariamente que estos funcionen de manera efectiva (Téllez, 2004).

Las actividades de control existen y ocurren en toda la empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen sucesos como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, análisis de eficiencia operacional, seguridad de activos y segregación de funciones.

En algunos ambientes, las actividades de control se clasifican en; controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles de computadora o tecnología de la información y controles de gestión.

Es importante mencionar que existen dos procedimientos de control, que son:

1. Control Preventivo: se establecen para evitar errores durante el desarrollo de las transacciones.

2. Control de detección: Su objetivo es descubrir los errores o desvíos que durante el desarrollo de las transacciones no habrían sido detectados por los procedimientos de control preventivo.

Vigilancia: Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba si el funcionamiento adecuado del sistema se mantiene a lo largo del tiempo.

Esto se logra a través de actividades de monitoreo continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambos. La supervisión continua se realiza en el transcurso de las operaciones. Incluye las actividades normales de gestión y supervisión, así como otras actividades realizadas por el personal en el desempeño de sus funciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerá esencialmente de una evaluación de los

riesgos y de la eficacia de los procesos de seguimiento en curso. Las deficiencias detectadas en el control interno deben ser notificadas en niveles más altos, mientras que la alta gerencia y el consejo de administración deben ser informados sobre los aspectos significativos observados (Pérez, 2007).

Los controles internos deben ser monitoreados continuamente para asegurar que el proceso funcione como se espera. Esto es muy importante para que los factores internos y externos cambien, los controles que alguna vez fueron apropiados y efectivos ya no pueden ser suficientes y brindan a la gerencia la seguridad razonable que ofrecieron anteriormente.

El alcance y la frecuencia de las actividades de monitoreo dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que la administración inspira en el proceso de control. El monitoreo de los controles internos se puede llevar a cabo mediante operaciones continuas que se incorporan a los procesos de negocios y mediante evaluaciones separadas de la administración, la función de auditoría interna o personas independientes. Las operaciones de monitoreo continuarán para verificar la efectividad de los controles internos, incluida la administración y el monitoreo periódicos, las comparaciones, las conciliaciones y otras acciones de rutina. A continuación se muestra la visualización gráfica del monitoreo de control interno en la empresa:



Figura 1. Carácter sistemático del Control Interno.

Mejora de la productividad

En relación a la productividad Ahumada (1987) refirió que la productividad laboral es un elemento importante para estudiar los cambios en el uso del trabajo, analizar la movilidad profesional, proyectar los requisitos laborales futuros, determinar la estrategia para la capacitación de recursos humanos, examinar los efectos del cambio tecnológico en el empleo y el desempleo, evaluar el comportamiento de los costos laborales, comparar las tendencias de productividad entre países y estudios de muchos otros problemas económicos. (p. 23)

2.3 Definición de términos básicos

Aquí hay algunos términos que nos permiten entender mejor esta investigación:

Actividades de control

Estas son las pautas y los procedimientos que ayudan a garantizar el preciso acatamiento de las disposiciones de la dirección.

Ambientes de control: establece el tono a seguir dentro de la empresa, lo que afecta el control de la conciencia con los empleados. Tal es el elemento que le da disciplina y estructura, el entorno de control y sirve de conocimiento a los otros componentes del control interno.

Control del personal

Comprende la revisión de las actividades y procedimientos que implican la administración integral de personal y el uso eficiente de los recursos humanos.

Control interno

Es un proceso realizado por una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable respecto al logro de sus objetivos: i) eficacia y eficiencia de las operaciones, y ii) fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas aplicables

Debilidades de Control Interno

Ausencia de controles adecuados

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto que se desea o espera

Eficiencia – Efectividad

Uso óptimo de recursos y logro de resultados, aplicando criterios de calidad, cantidad, oportunidad, lugar y costo.

Monitoreo

Este mecanismo de control se compone básicamente de auditorías y estudios, evaluación de la satisfacción del desempeño de los clientes, evaluación de la competencia, evaluación del clima organizacional, gestión de indicadores del plan de desarrollo, monitoreo de la implementación del presupuesto, mejora de los planes de monitoreo, reclutamiento del monitoreo, gestión financiera, gestión computarizada, monitoreo incluido.

Productividad

Es la relación entre la cantidad de productos obtenida por un sistema productivo y los recursos utilizados para obtener dicha producción. También puede ser definida como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.

Riesgo de control: el riesgo de que una reclamación se base en un error que no se evita o no se detecta oportunamente por la política y los procedimientos de la estructura de control interno. Es controlable por la administración, pero no por el cliente.

Sistema de Control Interno

Es el conjunto ordenado, concatenado de los objetivos del control interno, teniendo como responsable a la más alta autoridad de la organización.

CAPITULO III HIPOTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis y/o supuestos básicos

3.1.1 Hipótesis General.

Las acciones de control interno inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

3.1.2 Hipótesis Específicas.

El Ambiente de Control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SA durante el periodo noviembre 2017-2018.

La supervisión o monitoreo se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

3.2 Identificación de variables o unidades de análisis.

VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación, se mencionan las dos variables que se desarrollarán a lo largo de esta investigación:

Variable independiente: acciones de control interno

Definición conceptual

Las acciones de control consisten en políticas y procedimientos que tienden a garantizar que las directrices de la administración se cumplen.

También tienden a garantizar que las medidas necesarias se toman para hacer frente a los riesgos que amenazan la realización de los objetivos de la organización.

Definición operacional

Las actividades de control se llevan a cabo en cualquier parte de la organización, a todos los niveles y en todas sus funciones, e incluyen una variedad de actividades como aprobaciones y autorizaciones, verificaciones, conciliación, análisis de resultados de actividades, protección de activos y segregación de funciones. Es el resultado de los encuestados a través de un cuestionario con escala Likert.

Variable dependiente: Mejora de la productividad

Definición conceptual

López (2013) explica:

La productividad se logra a través de las personas, sus conocimientos y recursos de todo tipo, para producir o crear masivamente satisfacciones para las necesidades y los deseos humanos. La productividad tiene un costo y una rentabilidad dependiendo de cómo se administre.

La productividad es la forma más efectiva de generar recursos midiéndolos en dinero, para que las personas y sus comunidades sean rentables y competitivas. (p.7)

Para entender el período de productividad, citamos a López (2009), que explica:

Cuando se usa el término productividad, se utiliza para referirse al rendimiento de algo. Concretamente se refiere a lo que contribuye, por ejemplo, algunas horas de trabajo, o una suma de capital, y se compara con "producir" ese trabajo o capital. Se trata de comparar la entrada (personal o capital) con la salida (producto o venta). La productividad de la que se habla habitualmente es la productividad del trabajo, los trabajadores. Se mide calculando la producción obtenida a través de un cierto tiempo de trabajo que se utiliza para producirla. (p.161)

Definición operacional

Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable acciones de control interno

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Ambiente de Control	Ambiente apropiado	1- 12	Ordinal	Bajo
	Compromiso hacia el control			
	Estructura organizacional	Nominal		
	Principios documentados adecuada	Si(1) No(0)	Medio	
	Competencia profesional			
	Atmosfera de confianza mutua			
	Asignación de autoridad y responsabilidad			
Supervisión y Monitoreo	Mecanismos de identificación y manejo de riesgos específicos	13 - 20	Nominal	Alto
	Deficiencias de control interno			
	Herramientas para la gestión de procesos	Si(1) No(0)		
	Determinar el grado de control interno			

Tabla 2.

Operacionalización de la variable mejora de la productividad

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
Eficiencia	Resultados	21 - 24	Ordinal:	Bajo
	Recursos			
Recurso	Entradas y salidas	25 - 35	Siempre o casi Siempre	Medio
	Humanos		Frecuentemente	Alto
	Material			
	Financiero			
Calidad	Tecnológico			
	Factor competitivo		Algunas veces	
	Recursos			
	Necesidades			
	Producto			

3.3 Matriz lógica de consistencia

Tabla 3

Matriz lógica de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p>Problema Principal</p> <p>¿Cómo las acciones de control interno inciden en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018?</p> <p>Problemas secundarios</p> <p>¿Cómo el Ambiente de Control incide en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018?¿</p> <p>¿Cómo la supervisión o monitoreo incide en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cómo las acciones de control interno inciden en la mejora de la productividad de la empresa la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar como el Ambiente de Control incide en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018</p> <p>Determinar como la supervisión o monitoreo</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Las acciones de control interno de la empresa OFICORP PERU SA inciden positivamente en la mejora de la productividad de la empresa durante el periodo 2017.2018</p> <p>El Ambiente de Control incide directa y significativamente en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo agosto 2017-2018.</p> <p>La supervisión o monitoreo incide directa y</p>	<p><u>VARIABLES A RELACIONAR</u></p> <p>Variable Independiente:</p> <p>Acciones de control interno</p> <p><u>Definición conceptual:</u></p> <p>Las acciones de control consisten en las políticas y los procedimientos que tienden a asegurar que se cumplen las directrices de la dirección.</p> <p><u>Definición operacional:</u></p> <p>Es la puntuación obtenida por los encuestados a través de un cuestionario con una escala tipo Likert.</p> <p>Variable dependiente:</p>	<p><u>MÉTODO</u></p> <p>Cualicuantitativo.</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>No experimental, básica</p> <p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u></p> <p>Descriptivo-correlacional.</p> <p><u>POBLACIÓN</u></p> <p>38 trabajadores de la Empresa OFICORP PERU SAC</p> <p><u>MUESTRA</u></p> <p>La muestra es de tipo no probabilístico, con un 95%</p>

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p>periodo noviembre 2017-2018?</p>	<p>incide en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo agosto 2017-2018</p>	<p>significativamente en la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo agosto 2017-2018.</p>	<p>Mejora de la productividad</p> <p><u>Definición conceptual:</u></p> <p>Es el resultado de un proceso de cambio, que permite mejorar el desempeño de una organización en la búsqueda permanentemente de obtener la mejora de la productividad.</p> <p><u>Definición operacional:</u></p> <p>Es la puntuación obtenida por los encuestados a través de un cuestionario con una escala tipo Likert.</p>	<p>de confianza, una variabilidad (p) de 0.5 y error de 0.05, y asciende a 38 trabajadores de la Empresa OFICORP PERU SAC.</p> <p><u>ANÁLISIS DE DATOS</u></p> <p>Test de Kolmogorov-Smirnov de distribución normal. Prueba de correlación de Spearman, para analizar la relación entre variables</p>

CAPÍTULO IV

METODO

4.1 Diseño específico de la investigación

Este capítulo describe el método utilizado en el desarrollo de esta investigación presentada. Se describen aspectos relevantes como el enfoque de la investigación, el estado de investigación, el tipo de investigación, la Operacionalización de variables, técnicas y procedimientos, etc.

Esta investigación se basa en un método cuantitativo o deductivo que utiliza métodos de conclusión estadística para generalizar los resultados obtenidos de una selección de datos que se han recopilado directamente de la realidad donde ocurren los eventos.

Hernández, Fernández y Baptista (2015) manifestaron que “se emplea la recopilación de antecedentes para acreditar la hipótesis con origen en la evaluación numeral y el estudio descriptivo, con la finalidad de implantar normas de conducta y evidenciar teorías” (p.4).

“El procedimiento teórico deductivo parte de la hipótesis plausible tiene como consecuencias de sus deducciones del grupo de antecedentes prácticos o de fundamentos y normas más habituales”. (Sánchez y Reyes 2015, p.59)

También corresponde a un tipo de investigación no experimental, ya que no fue necesario manipular o controlar ninguna variable para este estudio, solo se hizo una observación de los hechos.

4.2 Diseño específico de la investigación

El siguiente trabajo corresponde a un estudio descriptivo, porque, corresponde por el lado del investigador, la competencia y la destreza de evaluar y exponer, en forma detallada, la naturaleza del objeto de estudio.

La investigación es de tipo no experimental de corte transversal porque los datos se obtendrán en un solo momento y se expondrá la correlación causal porque las variables

del estudio no se utilizarán ni probarán.

La investigación es de tipo no experimental: de corte transversal ya que los datos se obtendrán en un solo momento y correlacionales causales *expos facto* ya que no se utilizaran ni se someterán a prueba las variables de estudio.

Es no experimental “ya que la investigación que se desarrolla es sin ejecutar premeditadamente las variables. Ya que se trata de aplicación en donde no procedemos a modificar de manera premeditada las variables individuales para observar su consecuencias sobre otras variables” (Hernández et al., 2015, p. 149).

Es transversal ya que su finalidad es poder “explicar las diferentes variables y estudiar su acontecimiento y vinculación en una situación ya establecida. Es como capturar una instantánea de algo que está aconteciendo” (Hernández et al., 2015, p.151).

En este caso, se buscó indicar cómo las acciones administrativas de control interno se manifiestan teniendo en cuenta sus variables dependientes e independientes, así como los diversos factores que afectan negativamente la mejora de la productividad de la empresa. OFICORP PERU SAC.

Específicamente, este estudio incluyó investigación cuantitativa descriptiva, ya que examinó la percepción de los empleados de la compañía sobre el control interno y la mejora de la productividad. Del mismo modo, se considera explicativo, ya que su propósito es encontrar la causa de los hechos mediante el establecimiento de relaciones de causa y efecto.

De acuerdo con la clasificación de algunos autores, este estudio se evaluó dentro del diseño de tipo de correlación, ya que fueron responsables de describir las relaciones entre dos o más variables en un momento dado.

4.3. Población muestra o participante

La población o universo, de esta investigación, estuvo conformada por gerentes, coordinadores, supervisores, asistentes y operarios, los mismos que consolidan un total de treintaiocho personas (38).

Dado que la totalidad de las personas involucradas en esta investigación no se considera demasiado extensa, se decidió tomar como muestra la población total, es decir, un censo, de tal manera que los resultados sean más confiables. Por lo tanto, no es necesario recurrir a ninguna fórmula estadística para realizar el muestreo.

Una vez que se ha definido la muestra, como el universo de la población total, se puede decir que se define mediante un muestreo no probabilístico: todos los sujetos de la población se seleccionaron en función de su nivel y posición dentro de las empresas incluidas en la encuesta.

La distribución de la muestra será repartida entre los miembros de la empresa OFICORP, de la siguiente manera: 3 niveles: Operativo (30 operarios), Táctico (4 coordinadores y 2 asistentes) y Estratégico (2 gerentes).

4.4 Instrumentos de recogida de datos

Para la recolección de datos de la presente encuesta, se seleccionarán las siguientes técnicas:

Entrevista Esta es una técnica para recopilar información a través de una conversación profesional, que es importante desde un punto de vista pedagógico.

En cuanto a la encuesta actual, esta tecnología se ha aplicado al nivel estratégico de la empresa OFICORP. Esta tecnología se eligió a este nivel, ya que además de adquirir la información necesaria, se recopiló información adicional sobre los procesos realizados a nivel mundial, que se complementarían con los resultados obtenidos para realizar un análisis más objetivo.

Encuesta. Esta tecnología de adquisición de información a través de un instrumento preparado previamente se aplicará a la población censada elegida a nivel operativo, táctico y estratégico.

En este estudio, a diferencia de la entrevista, el encuestado leerá el instrumento (el cuestionario) y responderá por escrito, sin la intervención directa de nadie, excepto antes, para responder en el plano principal. Se cree que este estudio tiene una estructura lógica y rígida que se mantendrá sin cambios durante todo el estudio.

Observación. Esta técnica consiste en seguir cuidadosamente un fenómeno, hecho o

caso, tomar información y registrarla para su posterior análisis. Para la encuesta actual, se considerará cuando se aplique el instrumento, en los niveles táctico y operativo. Así como en la interacción entre el trabajo realizado por ambos operadores y coordinadores en el lugar de trabajo.

a. Instrumentos. Para obtener la información necesaria para probar las hipótesis y cumplir los objetivos de esta investigación, se utilizaron los siguientes instrumentos: Cuestionarios. Es un instrumento formado por una serie de preguntas que se responden por escrito para obtener la información requerida. Y también se realizaron entrevistas poco estructuradas a fin de dar mayor libertad de expresarse al entrevistado.

Estos instrumentos que se utilizaron para la recopilación de información se formularon tanto con preguntas cerradas como abiertas y se dirigió a los tres niveles organizativos (operacional, táctico y estratégico) de ambas empresas involucradas (OFICORP) de acuerdo con el muestreo determinado anteriormente.

Este cuestionario constó de varias opciones para responder, y estuvieron relacionadas con las variables independientes de gestión y mejora continua, que se definieron en el marco teórico de este trabajo.

4.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En vista de lo anterior, como parte del desarrollo de este estudio, se llevan a cabo las siguientes fases:

a. Preparación del instrumento. El instrumento se utilizó de acuerdo con las disposiciones de los párrafos anteriores, que constó de 35 preguntas, dividido entre las variables en el estudio, diseñado por esta investigación.

b. Aplicar entrevistas, individualmente. En la primera parte, se realizó un piloto con 10 empleados no incluidos en la investigación, pero con características de estudio similares, y luego se realizaron entrevistas directas basadas en cuestionarios diseñados a nivel estratégico de la empresa OFICORP. Las entrevistas se realizaron en persona y requirieron de una grabadora para ayudarlo a realizar un seguimiento de las respuestas para su posterior revisión.

c. Aplicaciones de exámenes grupales. En una segunda parte, Se realizó una serie de encuestas, en función del formulario que se diseñó, se entregó la encuesta que consta de preguntas cerradas y cada participante las marcó de acuerdo con la respuesta que más se relacione con lo que pensaba.

d. Hacer observaciones equivalentes. Al aplicar los exámenes y después de ellos, se monitoreó el trabajo del empleado, que sirvió como referencia para ampliar el diagnóstico que se presentó en el capítulo correspondiente a los resultados obtenidos.

e. Clasificación de los cuestionarios agregados. Según los niveles definidos, los 38 cuestionarios que ya fueron diseñados se organizaron según las variables estudiadas en esta investigación. Luego posteriormente fueron procesados de forma ordenada.

Para realizar el procesamiento de datos, procesar el procesamiento de datos, se hizo lo siguiente:

Uso de programas de tratamiento. La información recopilada a través de los cuestionarios se procesó utilizando el software SPSS (Statistical Package for Social Sciences).

b. Anotación de los resultados. Las preguntas, así como las alternativas a las respuestas y los resultados obtenidos, de cada encuesta realizada se especificaron en el software SPSS. Todos estos datos se organizaron, de acuerdo con las variables de investigación que coincidieron, para proporcionar una estructura más apropiada a los resultados y procesarlos de una manera más ordenada.

c. Puntajes. Es importante tener en cuenta que cada pregunta en la encuesta tuvo una puntuación asignada según el grado de importancia que esto significó para el encuestado, donde la puntuación más alta no necesariamente correspondió a un resultado positivo o negativo, sino a un valor jerárquico más importante. Estas opciones de respuesta se basaron en la escala de Likert y se establecieron en opciones de respuesta simples.

d. Análisis de datos A partir de la entrada y la estructura establecida en el programa SPSS, se creó una base de datos confiable, para esto fue necesario mostrar todos los resultados estadísticos que surgieron del instrumento aplicado.

Análisis de fiabilidad

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó en este estudio con el coeficiente de Alfa de Cronbach desarrollado por J. L. Cronbach el cual requiere una administración única del instrumento de medición y produce valores entre uno y cero.

Es aplicable a escalas de varios valores posibles, por lo que puede utilizarse para determinar la confiabilidad de escalas cuyos objetos tienen más de dos opciones. Su fórmula determina el grado de consistencia y precisión; La escala de valores que determina la confiabilidad viene dada por los siguientes valores:

Criterio de confiabilidad valores

No es confiable -1 a 0

Baja confiabilidad 0.01 a 0.49

Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75

Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89

Alta confiabilidad 0.9 a 1

Tabla 4

Escala: Acciones de Control Interno

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,845	20

El instrumento que mide las acciones del Control Interno presenta fuerte confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.845 y con un instrumento que consta de 20 preguntas.

Tabla 5

Escala: Mejora de la productividad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,818	15

El instrumento que mide la mejora de la productividad presenta fuerte confiabilidad con un valor del estadígrafo de 0.818 y con un instrumento que consta de 15 preguntas

4.6 Procedimiento de ejecución del estudio

Se llevó a término lo planificado en el diseño contrastando la hipótesis con la realidad. Se realizó la recolección de datos, clasificación, análisis e interpretación de resultados.

Se utilizaron métodos/técnicas cualitativa dinámica de grupos y entrevistas en profundidad, y métodos/técnicas cuantitativas análisis de contenido, encuestas, que son desarrollados en el capítulo posterior.

CAPÍTULO V RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1 Datos cuantitativos

Tabla 6

¿La imagen corporativa se cuida en cuanto a orden, limpieza, ambiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	10,5
	EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	68,4
	DE ACUERDO	9	23,7	23,7	92,1
	MUY DE ACUERDO	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

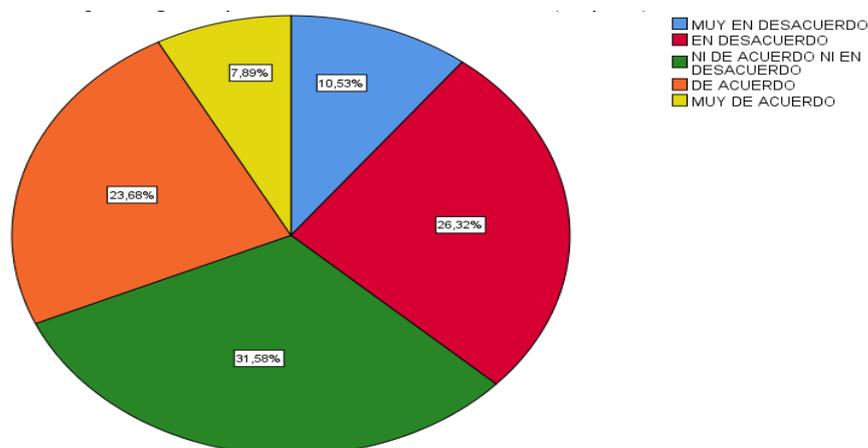


Figura 2. *¿La imagen corporativa se cuida en cuanto a orden, limpieza, ambiente?*

Descripción: En la tabla 6 y en la figura 2 presentadas se observa que del 100 % de encuestados ante la pregunta de si la imagen corporativa se cuida en cuanto a orden, limpieza, ambiente, el 31.58 % respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo un 26.32% está en desacuerdo, el 23.68%, un 10.53% está muy en desacuerdo, y solo un 7.89% está muy de acuerdo.

Tabla 7
 ¿Existe compromiso del personal hacia el control?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	13,2
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,7	23,7	55,3
	DE ACUERDO	10	26,3	26,3	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

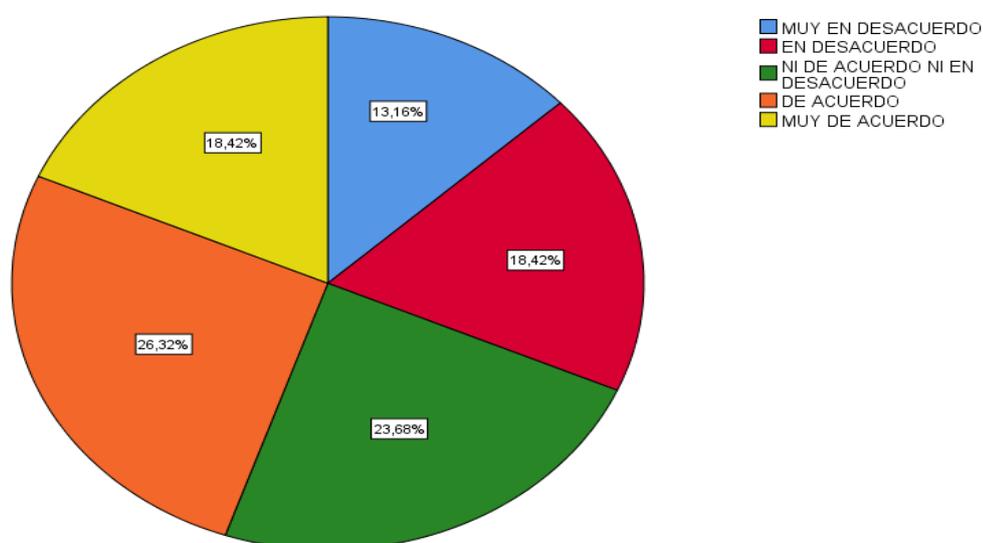


Figura 3. Existe compromiso del personal hacia el control

Descripción: En la tabla 7 y en la figura 3 presentadas se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe compromiso del personal hacia el control, el 26.32 % respondió que está de acuerdo un 23.68% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también muy de acuerdo, y solo un 13.16% está muy en desacuerdo.

Tabla 8

¿Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores Éticos de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	26,3
	EN DESACUERDO	2	5,3	5,3	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	44,7
	DE ACUERDO	14	36,8	36,8	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	18,4	18,4	100,0
Total		38	100,0	100,0	

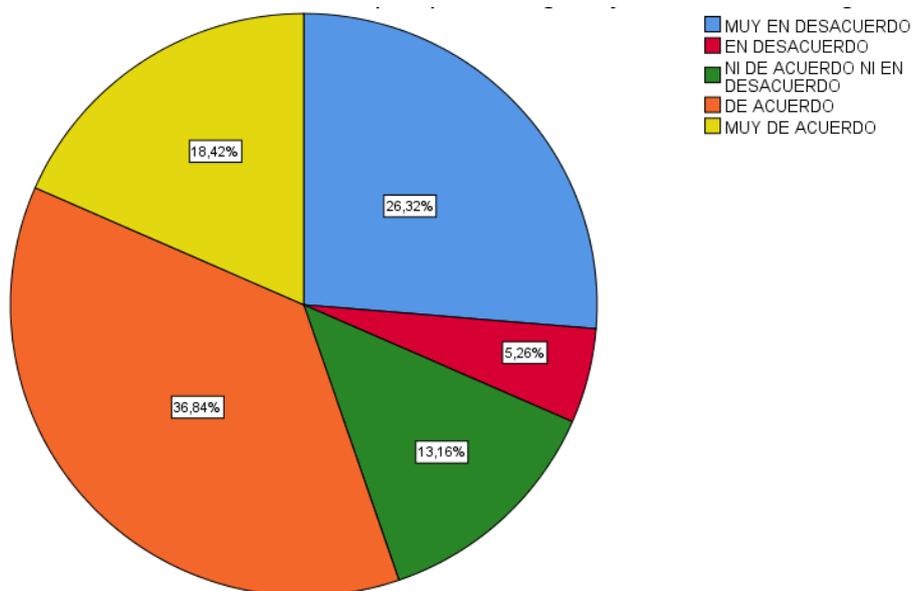


Figura 4. ¿Se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores Éticos de la organización?

Descripción: En la tabla 8 y en la figura 4 presentadas se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se han establecido en forma documentada los principios de integridad y valores éticos de la organización, el 38.84 % respondió que está de acuerdo, el 26.32 % está muy en desacuerdo, un 18.42% respondió que está muy de acuerdo, el 13.16% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y solo un 5.26% está en desacuerdo.

Tabla 9

¿Existe en la empresa una estructura organizacional adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	11	28,9	28,9	28,9
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	47,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	65,8
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	97,4
	MUY DE ACUERDO	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

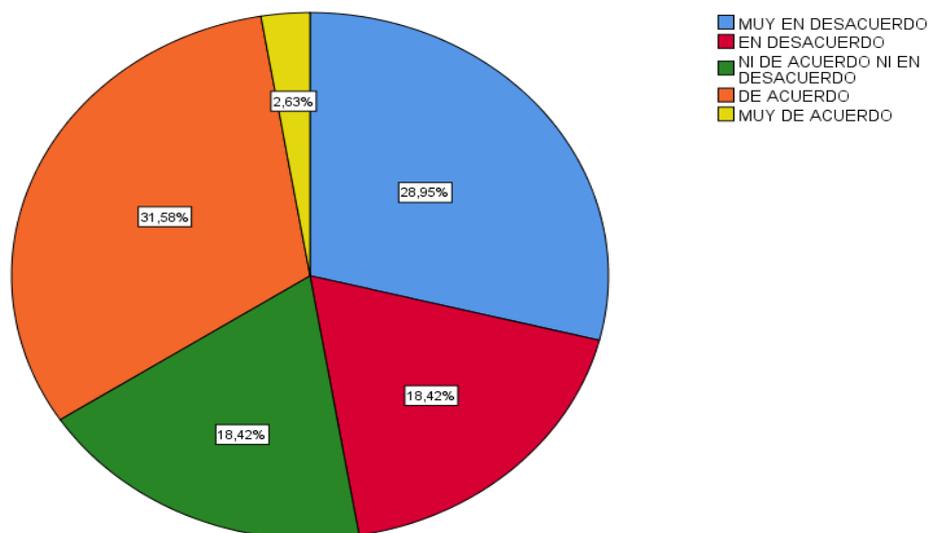


Figura 5. ¿Existe en la empresa una estructura organizacional adecuada?

Descripción: En la tabla 9 y en la figura 5 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe en la empresa una estructura organizacional adecuada el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 28.95% contestó que está muy en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también ni de acuerdo ni en desacuerdo, y solo un 2.63% está muy de acuerdo.

Tabla 10

¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	63,2
	DE ACUERDO	5	13,2	13,2	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Figura 6 ¿Están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso?

Descripción: En la tabla 10 y en la figura 6 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si están asignadas y comunicadas las responsabilidades de cada proceso, el 31.58 % respondió que está en desacuerdo un 23.68% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están muy en desacuerdo y también muy de acuerdo, y un 13.16% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

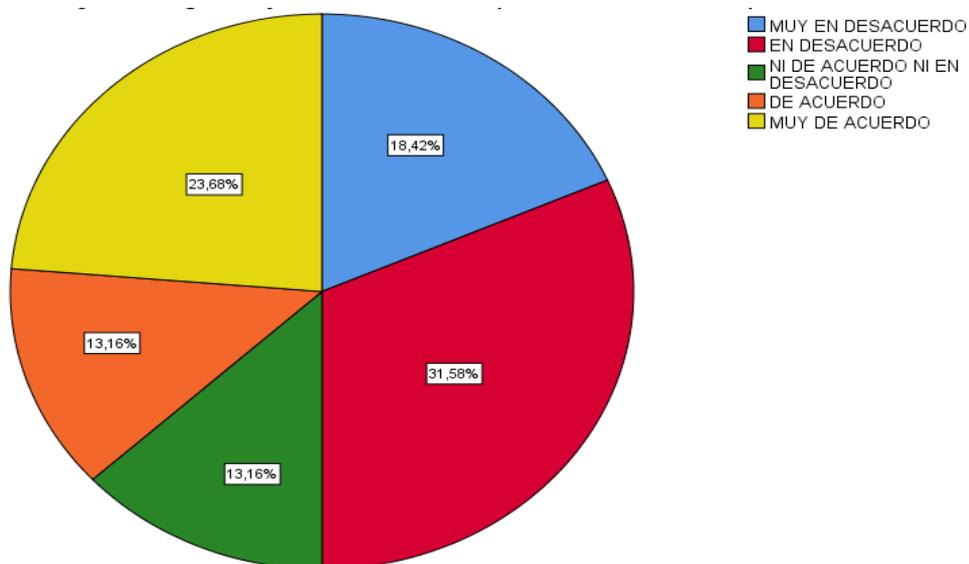


Tabla 11

¿Han sido notificados los principios formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	8	21,1	21,1	21,1
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	55,3
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	86,8
	MUY DE ACUERDO	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

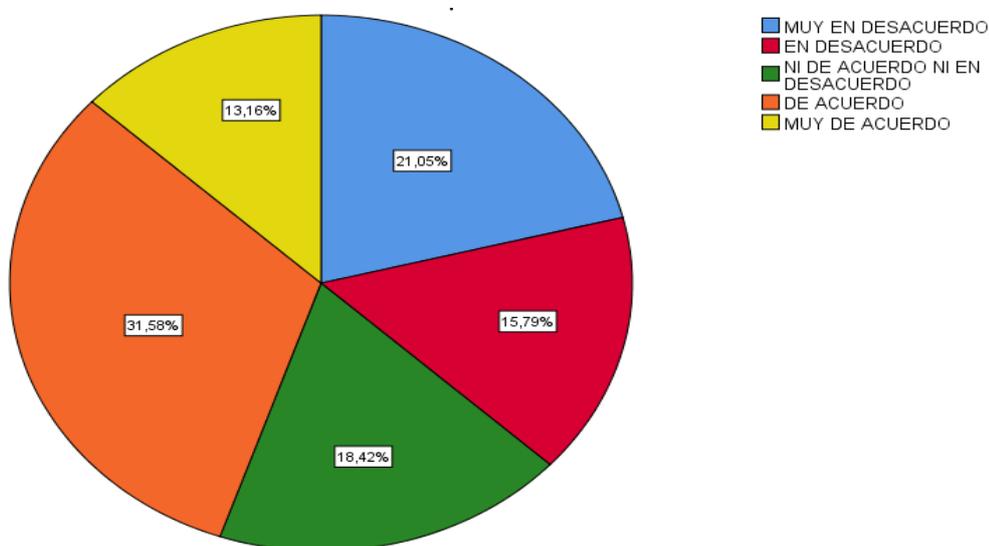


Figura 7. ¿Han sido notificados los principios formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión?

Descripción: En la tabla 11 y en la figura 7 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si han sido notificados los principios formalmente a todos los integrantes de la organización y se ha verificado su comprensión, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 21.05% contestó que está muy en desacuerdo, el 18.42% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.79% contestó que están en desacuerdo, y solo el 13.16% está muy de acuerdo.

Tabla 12

¿Se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos esperados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	3	7,9	7,9	7,9
	EN DESACUERDO	14	36,8	36,8	44,7
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	76,3
	DE ACUERDO	2	5,3	5,3	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

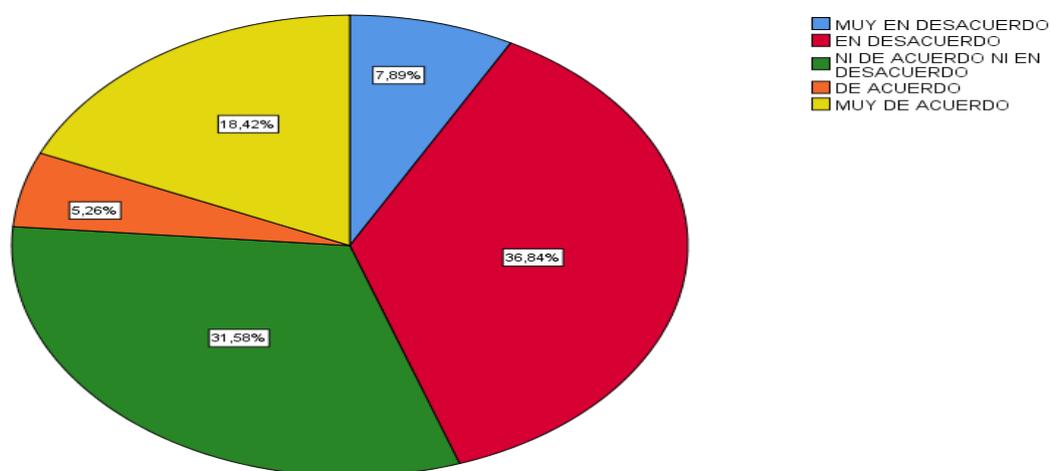


Figura 8. ¿Se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos esperados?

Descripción: En la tabla 12 y en la figura 8 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos esperados, el 36.84 % respondió que está en desacuerdo un 31.58% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% contestó que está muy de acuerdo, un 7.89% contestó que está muy en desacuerdo y solo un 5.26% está de acuerdo.

Tabla 13

¿Se han definido las competencias / capacidades necesarias y perfiles requeridos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	26,3
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	42,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	55,3
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	86,8
	MUY DE ACUERDO	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

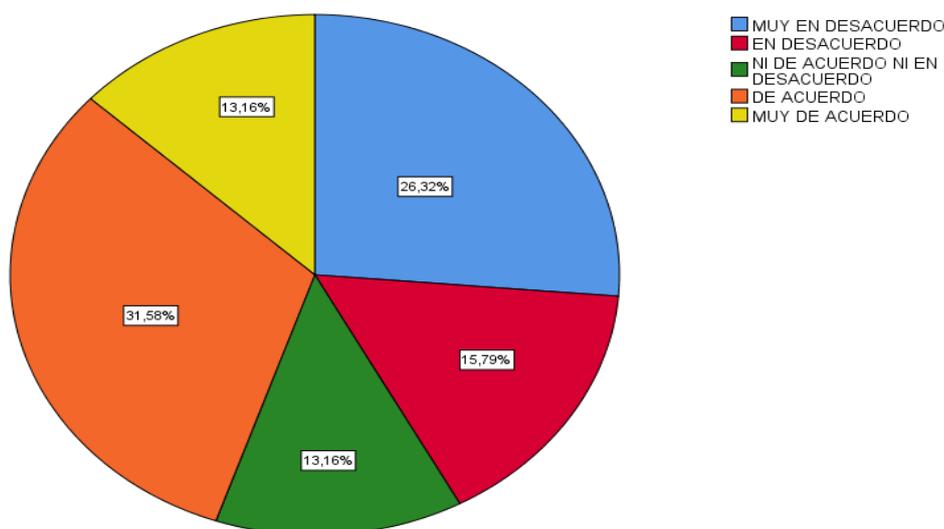


Figura 9. ¿Se han definido las competencias / capacidades necesarias y perfiles requeridos?

Descripción: En la tabla 13 y en la figura 9 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se han definido las competencias / capacidades necesarias y perfiles requeridos, el 31.58% contestó que está de acuerdo, el 26.32 % respondió que está muy en desacuerdo un 15.79% contestó que está en desacuerdo, el 13.16% coincidieron en contestar que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y también muy de acuerdo.

Tabla 14

¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento del Personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	13	34,2	34,2	34,2
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	60,5
	DE ACUERDO	7	18,4	18,4	78,9
	MUY DE ACUERDO	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

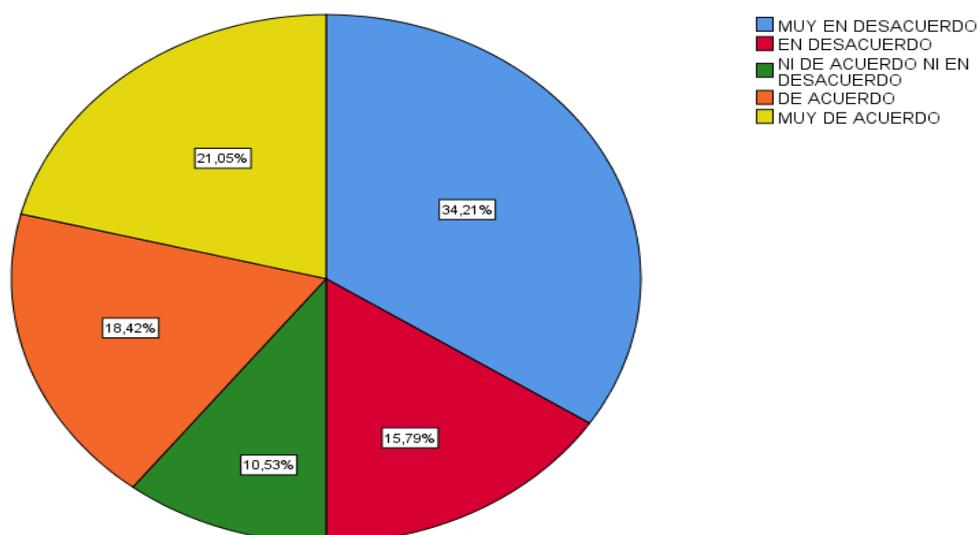


Figura 10. ¿Se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento del Personal?

Descripción: En la tabla 14 y en la figura 10 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se da cumplimiento de los procedimientos previstos para el reclutamiento del Personal, el 34.21 % respondió que está muy en desacuerdo, un 21.05% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% respondió que está de acuerdo, un 15.79% está en desacuerdo, y solo un 10.52% está ni de acuerdo ni en desacuerdo

Tabla 15

¿Existe un plan de capacitación de la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	15	39,5	39,5	39,5
	EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	52,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	7,9	7,9	60,5
	DE ACUERDO	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

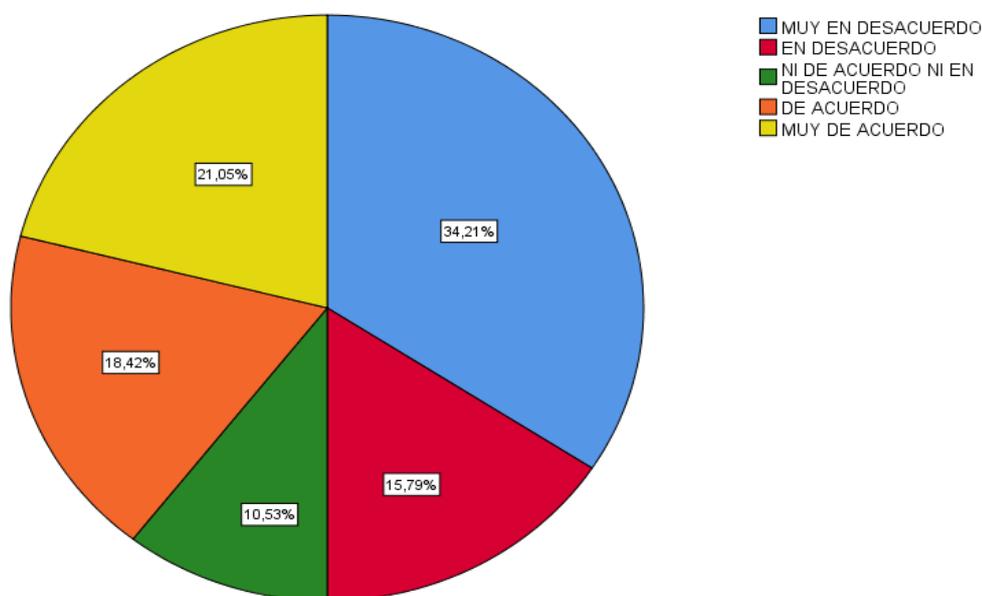


Figura 11. ¿ Existe un plan de capacitación de la organización?

Descripción: En la tabla 15 y en la figura 11 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe un plan de capacitación de la organización el 39.47 % respondió que está en muy en desacuerdo y de acuerdo, un 13.16% contestó que está en desacuerdo, y solo un 7.89% está de ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 16

¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	14	18,4	18,4	55,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	21,5	21,5	65,8
	DE ACUERDO	4	31,5	31,5	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	10,5	10,5	100,0
	Total		38	100,0	100,0

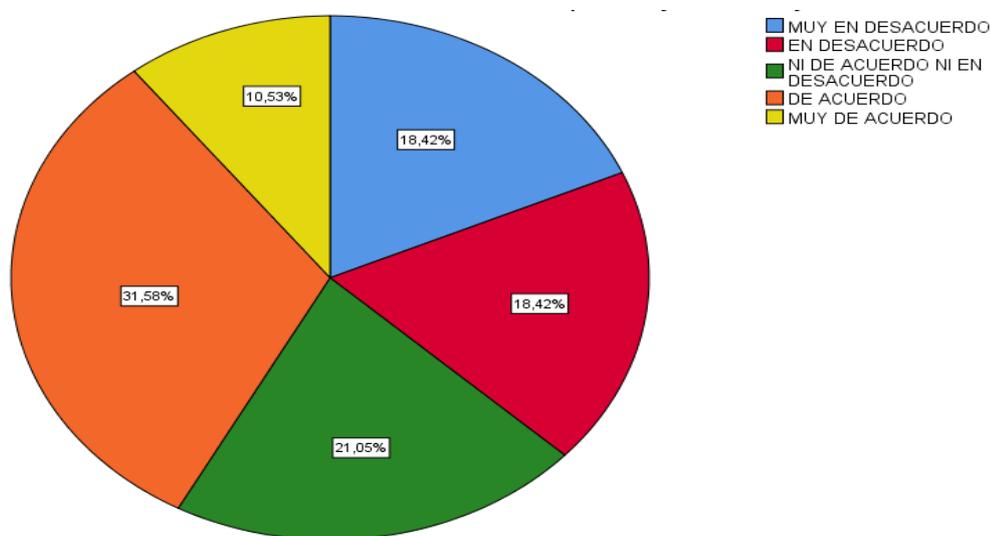


Figura 12. ¿Se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados?

Descripción: En la tabla 16 y en la figura 12 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se fomenta en la entidad una actitud de confianza entre los empleados, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 21.05% contestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 18.42% coincidieron en contestar que están muy en desacuerdo y en desacuerdo.

Tabla 17

¿Se evitan las actitudes divisionistas y la falta de coordinación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	21,1	21,1	57,9
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	89,5
	MUY DE ACUERDO	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

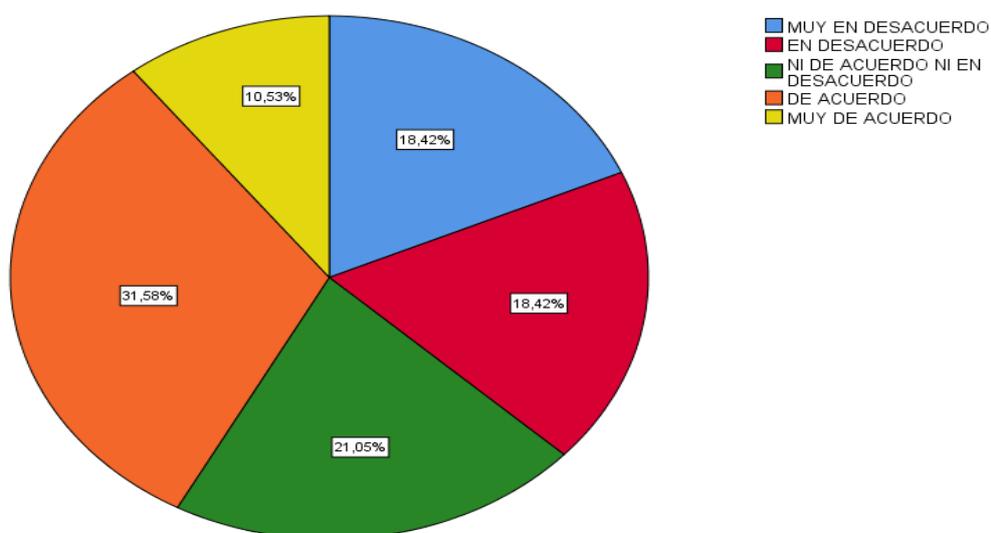


Figura 13. ¿Se evitan las actitudes divisionistas y la falta de coordinación?

Descripción: En la tabla 17 y en la figura 13 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se evitan las actitudes divisionistas y la falta de coordinación, el 31.68 % respondió que está de acuerdo un 21.05% contestó que están ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están muy en desacuerdo y también en desacuerdo, y solo un 10.53% está muy de acuerdo.

Tabla 18

¿Existe una clara definición de responsabilidad en cargos críticos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	10,5
	EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	68,4
	DE ACUERDO	9	23,7	23,7	92,1
	MUY DE ACUERDO	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

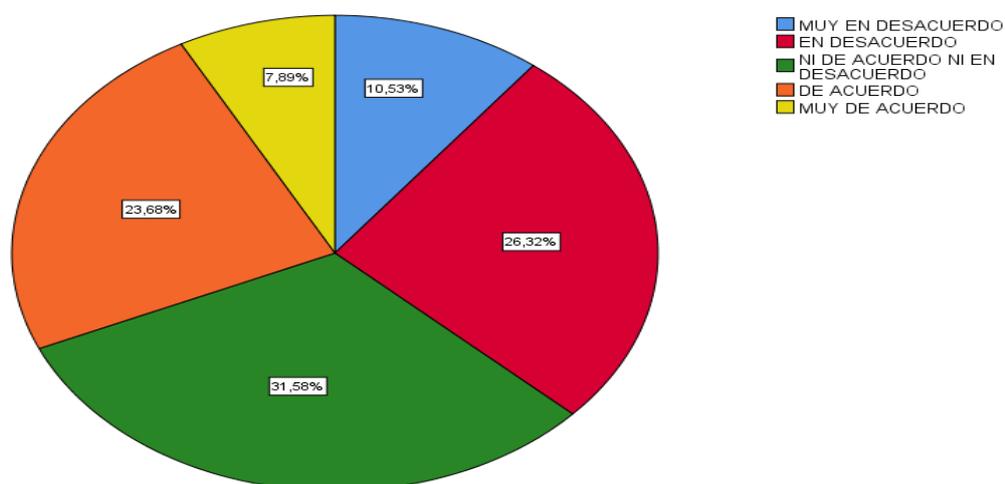


Figura 14 ¿Existe una clara definición de responsabilidad en cargos críticos?

Descripción: En la tabla 18 y en la figura 14 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe una clara definición de responsabilidad en cargos críticos, el 31,58 % respondió que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 26,32% contestó que está en desacuerdo, el 23,68% están de acuerdo, un 10,53% está muy en desacuerdo y solo un 7,88% está muy de acuerdo.

Tabla 19

¿Conoce los riesgos más importantes a los que se enfrenta la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	13,2
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,7	23,7	55,3
	DE ACUERDO	10	26,3	26,3	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

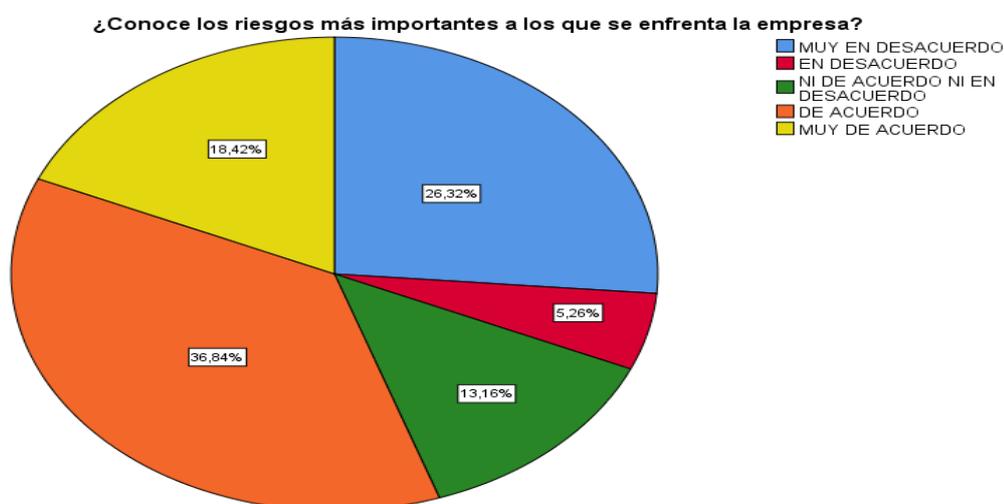


Figura 15. ¿Conoce los riesgos más importantes a los que se enfrenta la empresa?

Descripción: En la tabla 19 y en la figura 15 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si conoce los riesgos más importantes a los que se enfrenta la empresa, el 26.32 % respondió que está de acuerdo. Un 23.68% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también muy de acuerdo, y solo un 13.16% está muy en desacuerdo.

Tabla 20

¿Conoce los posibles efectos en el valor de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	10	28,9	28,9	26,3
	EN DESACUERDO	2	18,4	18,4	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	18,4	18,4	44,7
	DE ACUERDO	14	31,6	31,6	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	2,6	2,6	100,0
Total		38	100,0	100,0	

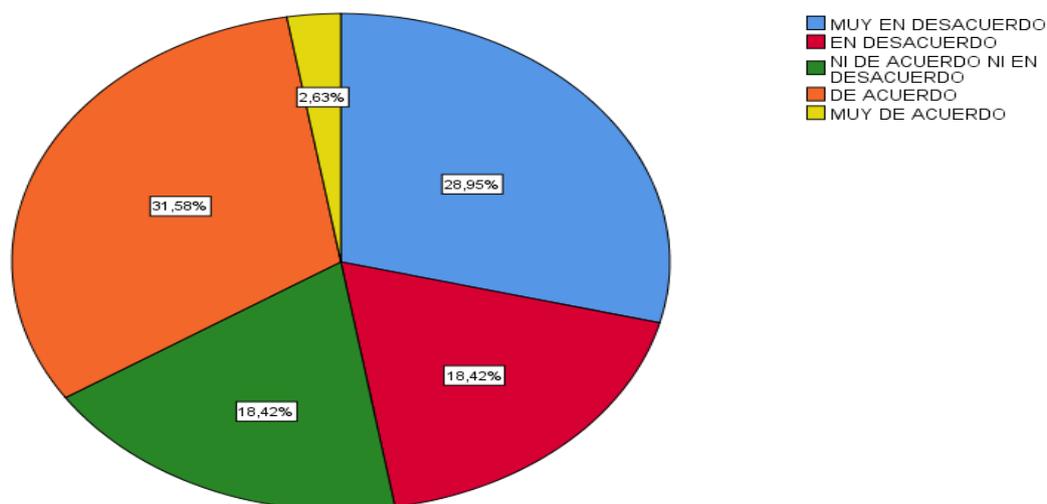


Figura 16 ¿Conoce los posibles efectos en el valor de la empresa?

Descripción: En la tabla 20 y en la figura 16 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si conoce los posibles efectos en el valor de la empresa, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 28.95% contestó que está muy en desacuerdo, el 18.42% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y en desacuerdo y solo un 2.63% está muy de acuerdo.

Tabla 21

¿Es consciente de la importancia de la confianza de los interesados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	11	18,4	18,4	28,9
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	47,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	21,1	21,1	65,8
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	97,4
	MUY DE ACUERDO	1	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

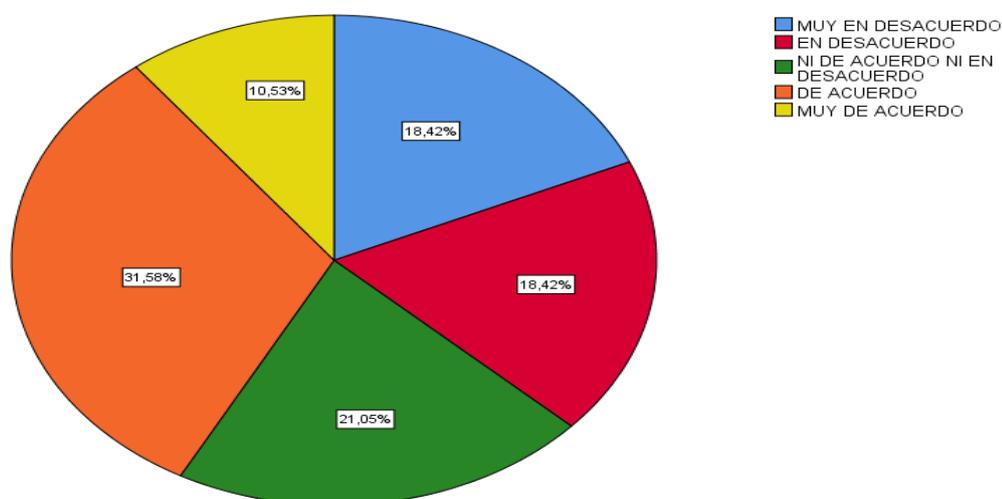


Figura 17. ¿Es consciente de la importancia de la confianza de los interesados?

Descripción: En la tabla 21 y en la figura 17 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si es consciente de la importancia de la confianza de los interesados, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 21.05% contestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en muy en desacuerdo y también en desacuerdo, y solo un 10.53% está muy de acuerdo.

Tabla 22

¿Está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	63,2
	DE ACUERDO	5	13,2	13,2	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

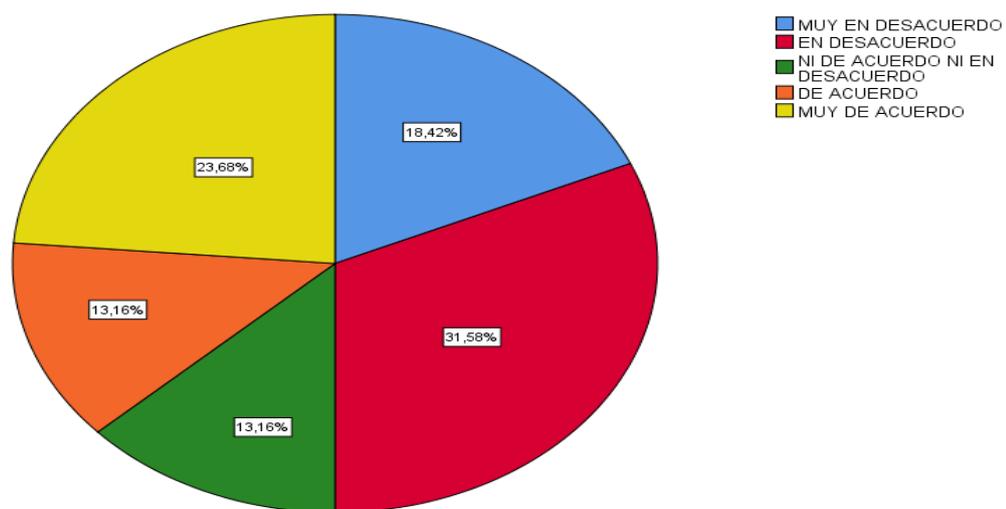


Figura 18. ¿Está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona??

Descripción: En la tabla 22 y en la figura 18 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona el 31.58 % respondió que está en desacuerdo, un 23.68% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% que están muy en desacuerdo, y un 13.16% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 23

¿Cuentan con un record sobre las deficiencias en el control interno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	21,1	21,1	57,9
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	89,5
	MUY DE ACUERDO	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

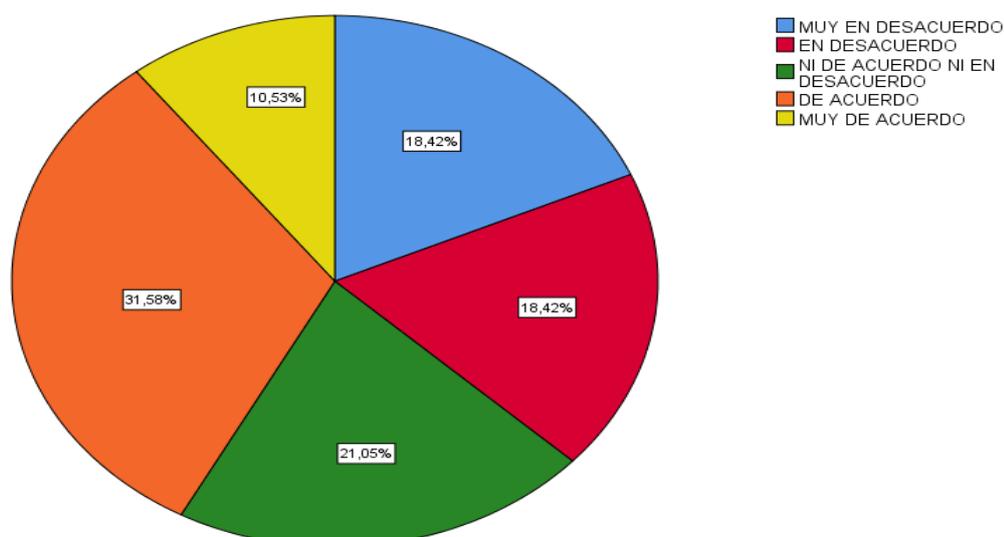


Figura 19. ¿Cuentan con un record sobre las deficiencias en el control interno?

Descripción: En la tabla 23 y en la figura 19 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si cuentan con un record sobre las deficiencias en el control interno, el 31,58% respondió que está de acuerdo un 21,05% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18,42% coincidieron en contestar que están en muy en desacuerdo y también en desacuerdo, y solo un 10,53% está muy de acuerdo.

Tabla 24

¿ Se divulga una clara política de gestión de riesgos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	10,5
	EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	68,4
	DE ACUERDO	9	23,7	23,7	92,1
	MUY DE ACUERDO	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

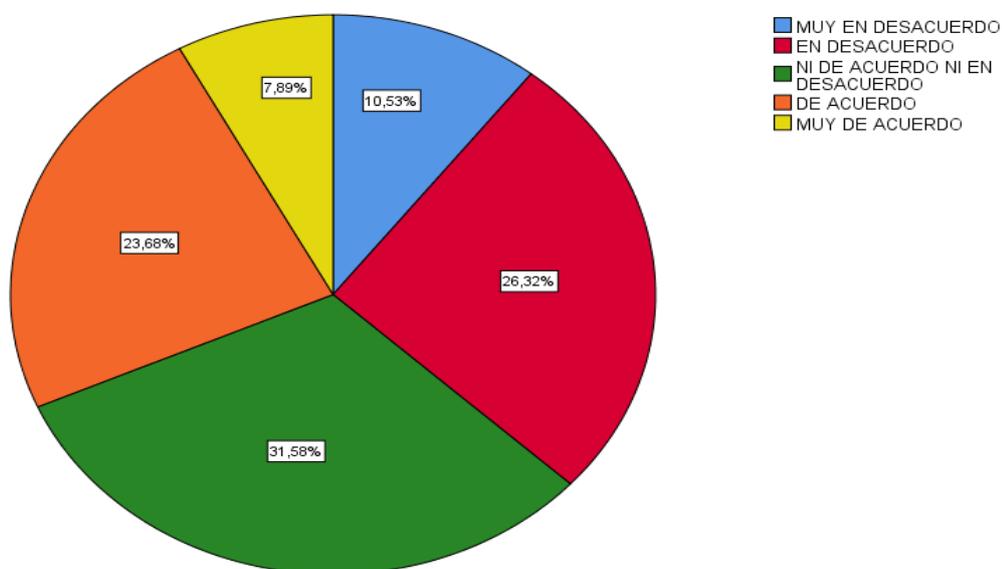


Figura 20. ¿ Se divulga una clara política de gestión de riesgos?

Descripción: En la tabla 24 y en la figura 20 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se divulga una clara política de gestión de riesgos, el 31.58 % respondió que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 26.32% contestó que está en desacuerdo, el 23.68% está de acuerdo, un 10.53% está muy en desacuerdo y solo un 7.89% está muy de acuerdo.

Tabla 25

¿Existe seguridad para restringir el acceso a los activos y registros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	13,2
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,7	23,7	55,3
	DE ACUERDO	10	26,3	26,3	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	18,4	18,4	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

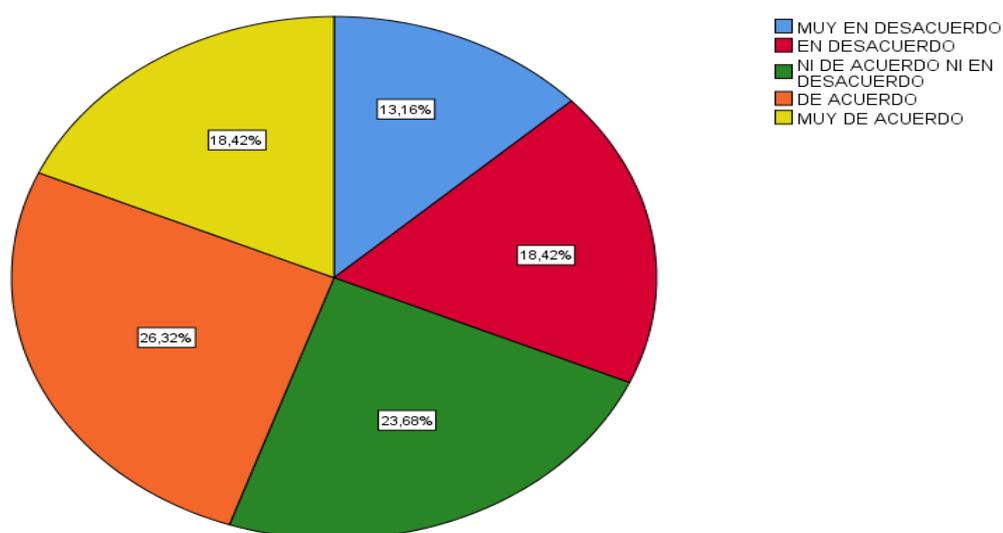


Figura 21. ¿Existe seguridad para restringir el acceso a los activos y registros??

Descripción: En la tabla 25 y en la figura 21 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe seguridad para restringir el acceso a los activos y registros, el 26.32 % respondió que está de acuerdo un 23.68% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también muy de acuerdo, y solo un 13.16% está muy en desacuerdo.

Tabla 26

¿Se hacen evaluaciones de auditoría interna?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	63,2
	DE ACUERDO	5	13,2	13,2	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

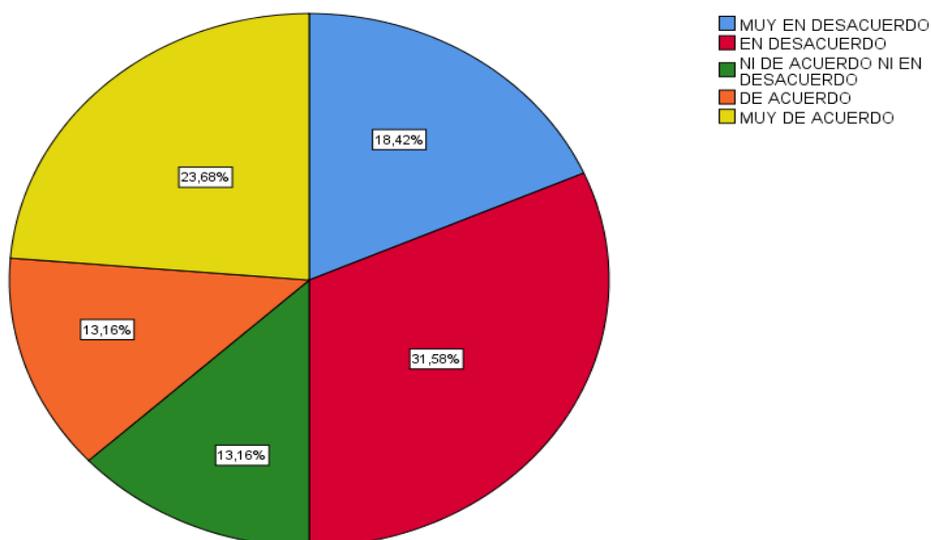


Figura 22 ¿Se hacen evaluaciones de auditoría interna?

Descripción: En la tabla 26 y en la figura 22 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se hacen evaluaciones de auditoría interna, el 31.58 % respondió que está en desacuerdo un 23.68% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% están muy en desacuerdo, y solo un 13.16% está ni de acuerdo ni en desacuerdo y también.

Tabla 27

¿Considera usted que las actividades de la empresa han logrado resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	8	21,1	21,1	21,1
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	55,3
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	86,8
	MUY DE ACUERDO	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

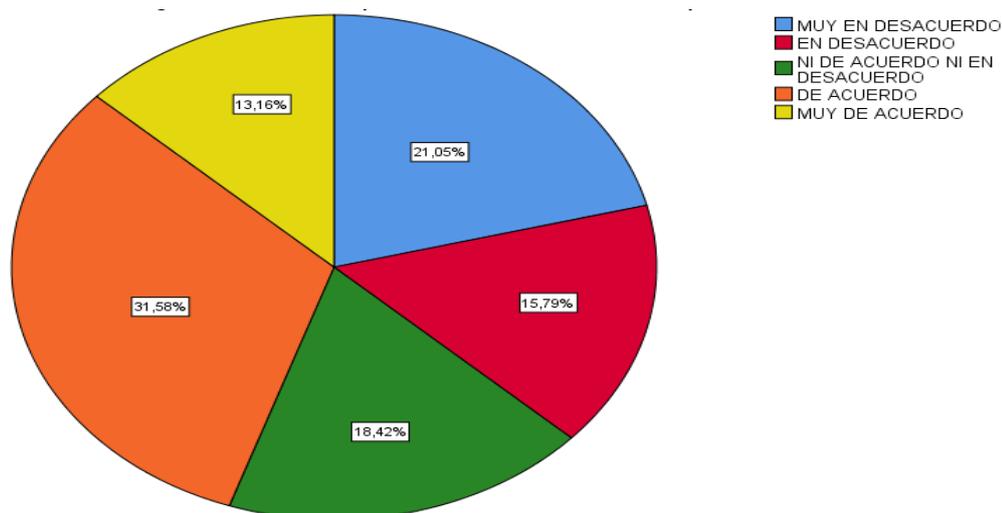


Figura 23 ¿Considera usted que las actividades de la empresa han logrado resultados?

Descripción: En la tabla 27 y en la figura 23 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si considera usted que las actividades de la empresa han logrado resultados, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 21.05% contestó que está muy en desacuerdo, el 18.42% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.79% está en desacuerdo y solo un 13.16% está muy de acuerdo.

Tabla 28

¿Considera usted que las actividades de la empresa han logrado resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	8	7,8	7,8	16,8
	EN DESACUERDO	6	36,8	36,8	86,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	31,6	31,6	86,8
	DE ACUERDO	7	5,3	5,3	13,6
	MUY DE ACUERDO	10	18,4	18,4	100,0
Total		38	100,0	100,0	

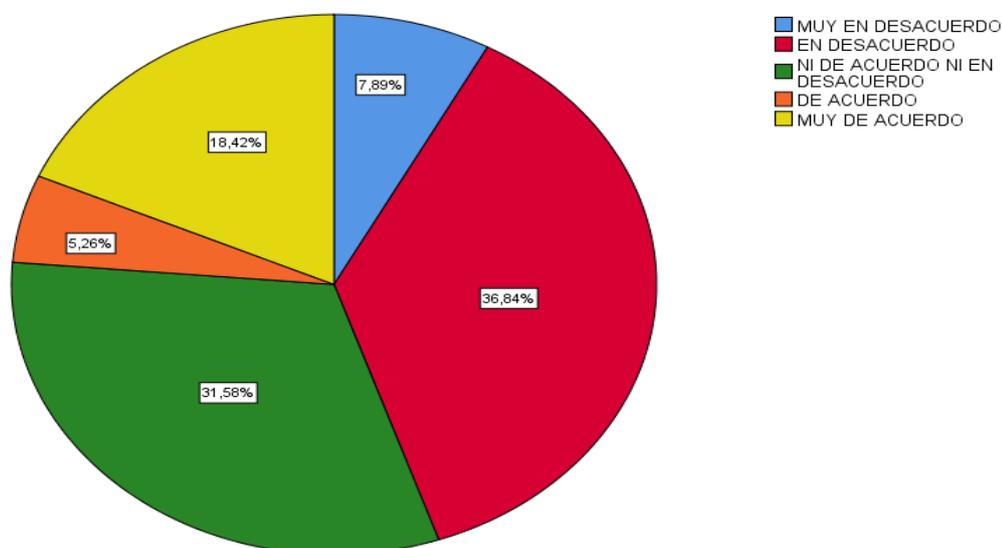


Figura 24 ¿Cree que los recursos productivos ayudan al logro de objetivos en la empresa?

Descripción: En la tabla 28 y en la figura 24 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si cree que los recursos productivos ayudan al logro de objetivos en la empresa, el 36.84 % respondió que está en desacuerdo un 31.58% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% está muy de acuerdo, el 7.89% está muy en desacuerdo, y solo un 5.26% está de acuerdo.

Tabla 29

¿Las entradas y salidas son utilizadas de forma eficiente en la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	26,3
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	42,1
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	55,3
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	86,8
	MUY DE ACUERDO	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

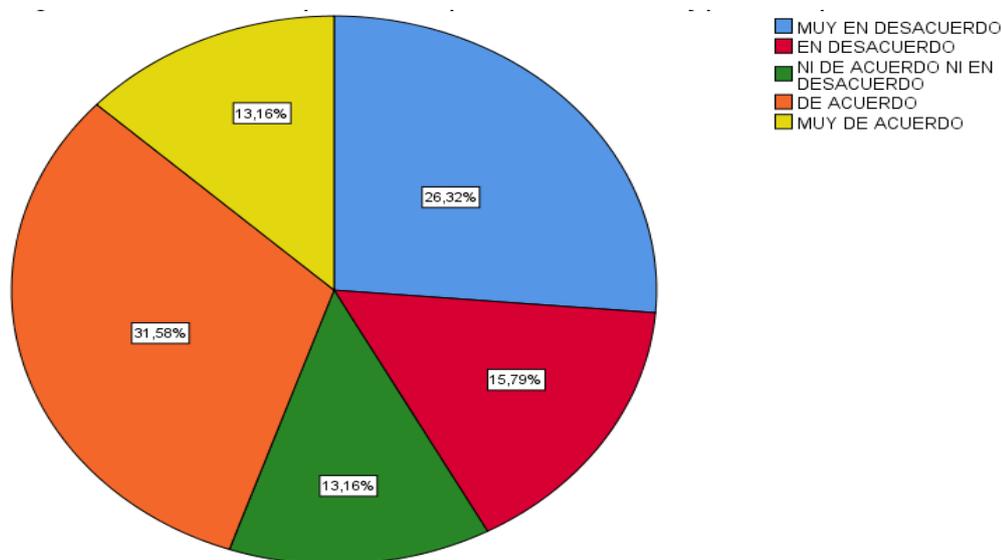


Figura 25 ¿Las entradas y salidas son utilizadas de forma eficiente en la empresa?

Descripción: En la tabla 29 y en la figura 25 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si las entradas y salidas son utilizadas de forma eficiente en la empresa, el 31,58 % respondió que está de acuerdo, el 26,32 % respondió que está muy en desacuerdo, un 15,79% contestó que está en desacuerdo, el 13,16% coincidieron en contestar que están en muy de acuerdo y también ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 30

¿Es consciente de la importancia de la confianza de los interesados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	13	34,2	34,2	34,2
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	60,5
	DE ACUERDO	7	18,4	18,4	78,9
	MUY DE ACUERDO	8	21,1	21,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

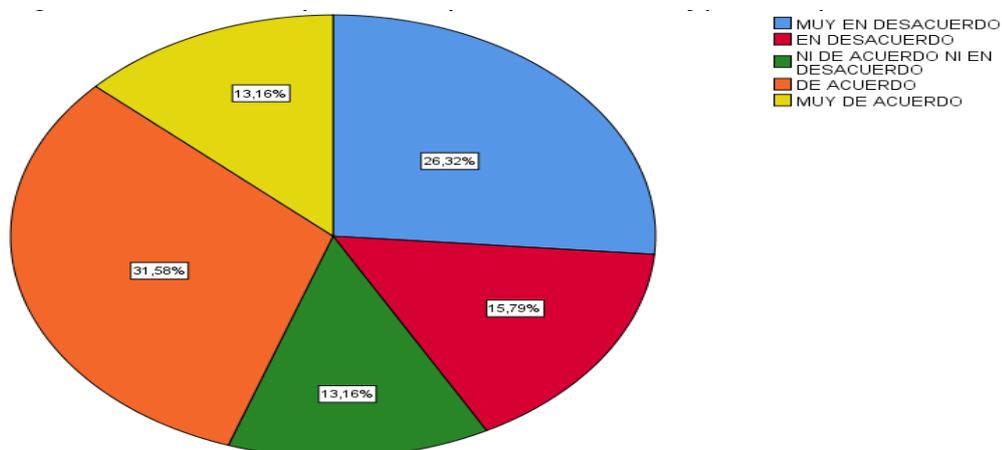


Figura 26 ¿Es consciente de la importancia de la confianza de los interesados?

Descripción: En la tabla 30 y en la figura 26 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si es consciente de la importancia de la confianza de los interesados el 34.21 % respondió que está muy en desacuerdo, un 21.05% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% contestó que está de acuerdo, el 15.79% contestó que está en desacuerdo y solo un 10.53% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 31

¿Está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	15	39,5	39,5	39,5
	EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	52,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	3	7,9	7,9	60,5
	DE ACUERDO	15	39,5	39,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

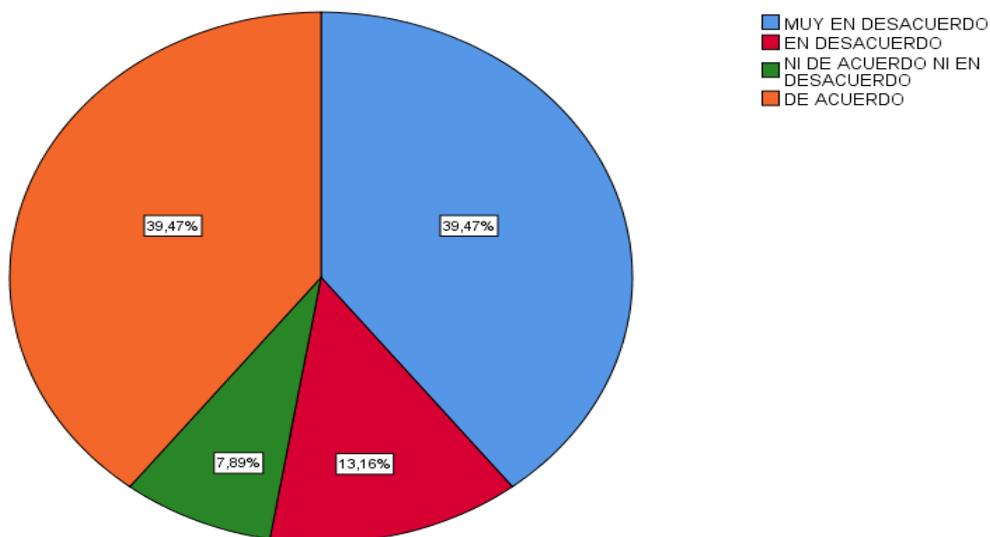


Figura 27 ¿Está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona?

Descripción: En la tabla 31 y en la figura 27 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona, el 39.47 % respondió que está de muy en desacuerdo y de acuerdo, un 13.16% contestó que está en desacuerdo, el 7.89% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también muy de acuerdo.

Tabla 32

¿Cree usted que la empresa ayuda a financiar los objetivos que tiene la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	14	36,8	36,8	55,3
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	65,8
	DE ACUERDO	4	10,5	10,5	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

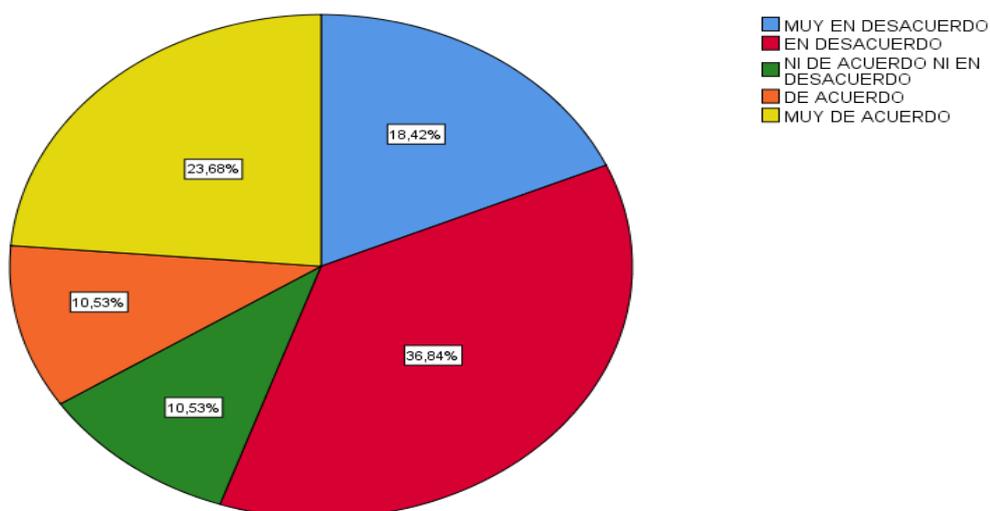


Figura 28. ¿Cree usted que la empresa ayuda a financiar los objetivos que tiene la empresa?

Descripción: En la tabla 32 y en la figura 28 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si cree usted que la empresa ayuda a financiar los objetivos que tiene la empresa, el 36.84 % respondió que está en desacuerdo, un 23.68% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% contestó que está muy en desacuerdo, y un 13.16% contestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 33

¿Se satisfacen las necesidades de los clientes de acuerdo al proceso de calidad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	21,1	21,1	57,9
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	89,5
	MUY DE ACUERDO	4	10,5	10,5	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

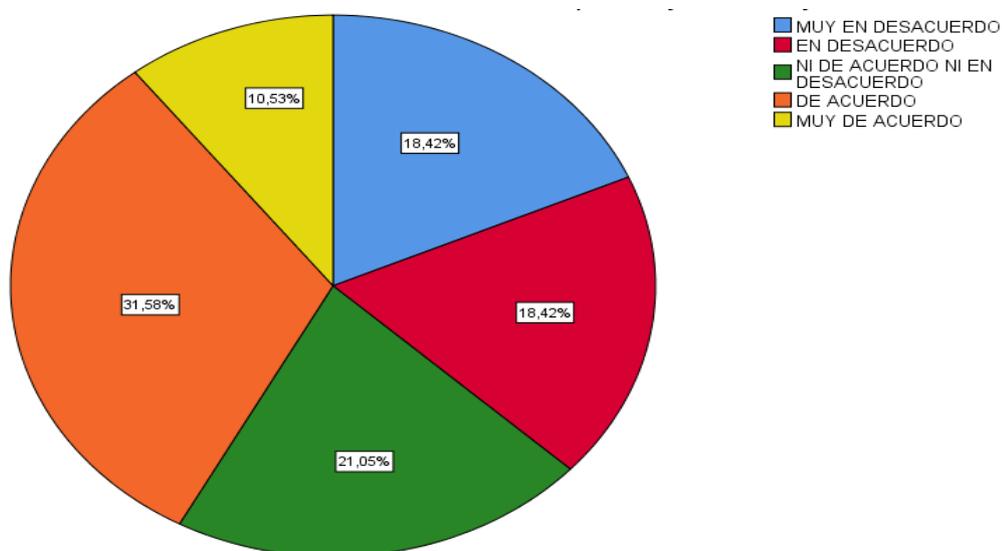


Figura 29 ¿Se satisfacen las necesidades de los clientes de acuerdo al proceso de calidad?

Descripción: En la tabla 33 y en la figura 29 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si se satisfacen las necesidades de los clientes de acuerdo al proceso de calidad, el 31.58 % respondió que está de acuerdo, el 21.05% contestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, un 18.42% contestó que está muy en desacuerdo y en desacuerdo y solo un 10.53% contestó que está muy de acuerdo.

Tabla 34

¿Existe un adecuado logro de productividad en la empresa Oficorp SAC?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	4	10,5	10,5	10,5
	EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	68,4
	DE ACUERDO	9	23,7	23,7	92,1
	MUY DE ACUERDO	3	7,9	7,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

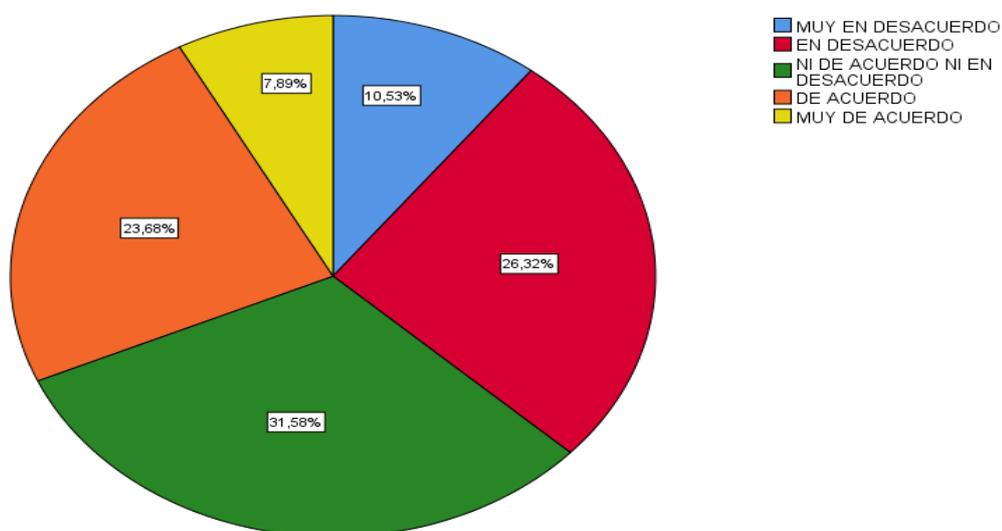


Figura 30 ¿Existe un adecuado logro de productividad en la empresa Oficorp SAC?

Descripción: En la tabla 34 y en la figura 30 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe un adecuado logro de productividad en la empresa Oficorp SAC, el 31,58% respondió que está de acuerdo, un 26,32% contestó que está en desacuerdo, el 23,68% contestó que está de acuerdo, un 10,53% está muy en desacuerdo y solo un 7,89% está muy de acuerdo.

Tabla 35

¿Considera Usted que se encuentra Calidad en el producto?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	13,2
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	23,7	23,7	55,3
	DE ACUERDO	10	26,3	26,3	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	18,4	18,4	100,0
Total		38	100,0	100,0	

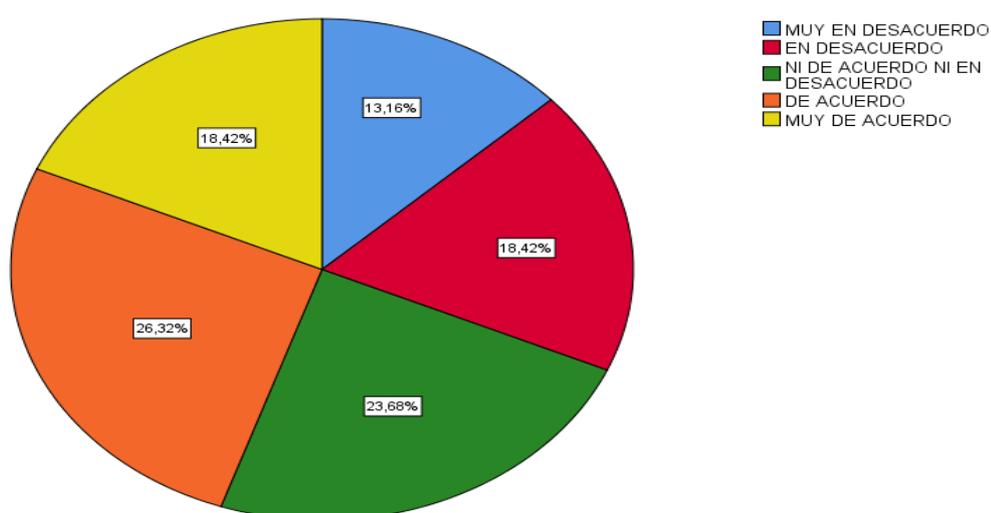


Figura 31. ¿Considera Usted que se encuentra Calidad en el producto?

Descripción: En la tabla 35 y en la figura 31 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si considera Usted que si se encuentra calidad en el producto, el 26.32 % respondió que está de acuerdo un 23.68% contestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también muy de acuerdo, y solo un 13.16% está muy en desacuerdo

Tabla 36

¿Existe una mejora empresarial que incide en una correcta productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	63,2
	DE ACUERDO	5	13,2	13,2	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	23,7	23,7	100,0
Total		38	100,0	100,0	

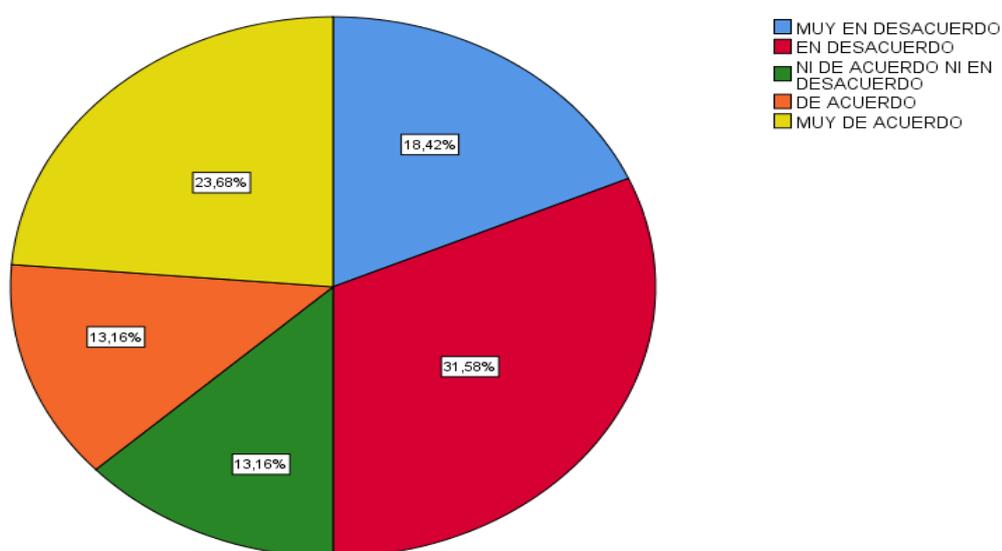


Figura 32 ¿Existe una mejora empresarial que incide en una correcta productividad?

Descripción: En la tabla 36 y en la figura 32 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe una mejora empresarial que incide en una correcta productividad, el 31.58 % respondió que está en desacuerdo, un 23.68% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% que están muy en desacuerdo, y un 13.16% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 37

¿Sus procesos productivos se realizan en el tiempo y momento oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	11	28,9	28,9	28,9
	EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	47,4
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	65,8
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	97,4
	MUY DE ACUERDO	1	2,6	2,6	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

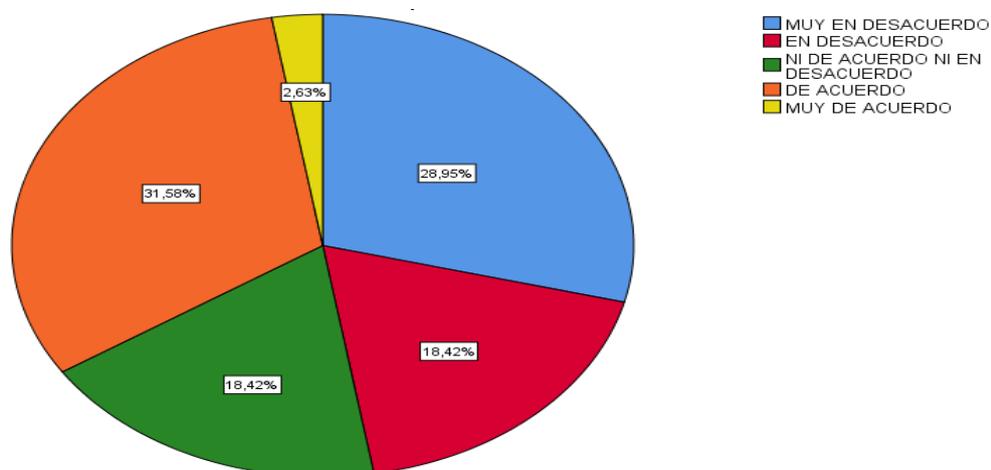


Figura 33. ¿Sus procesos productivos se realizan en el tiempo y momento oportuno?

Descripción: En la tabla 37 y en la figura 33 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si sus procesos productivos se realizan en el tiempo y momento oportuno, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 28.95% contestó que está muy en desacuerdo, el 18.42% coincidieron en contestar que están en desacuerdo y también ni de acuerdo ni en desacuerdo, y solo un 2.63% está muy de acuerdo.

Tabla 38

¿Todo producto que llega a distribuirse es justo a tiempo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	18,4
	EN DESACUERDO	12	31,6	31,6	50,0
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	63,2
	DE ACUERDO	5	13,2	13,2	76,3
	MUY DE ACUERDO	9	23,7	23,7	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

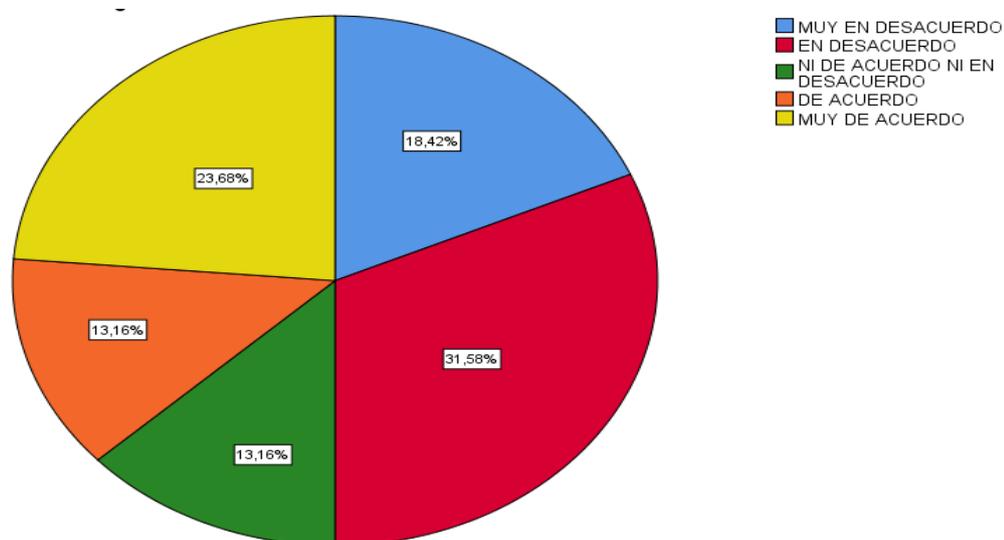


Figura 34 ¿Todo producto que llega a distribuirse es justo a tiempo?

Descripción: En la tabla 38 y en la figura 34 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si todo producto que llega a distribuirse es justo a tiempo el 31.58 % respondió que está en desacuerdo un 23.68% contestó que está muy de acuerdo, el 18.42% contestó que está muy en desacuerdo, y un 13.16% está de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 39

¿Existe control sobre la distribución de los productos sin demoras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	8	21,1	21,1	21,1
	EN DESACUERDO	6	15,8	15,8	36,8
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	18,4	18,4	55,3
	DE ACUERDO	12	31,6	31,6	86,8
	MUY DE ACUERDO	5	13,2	13,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

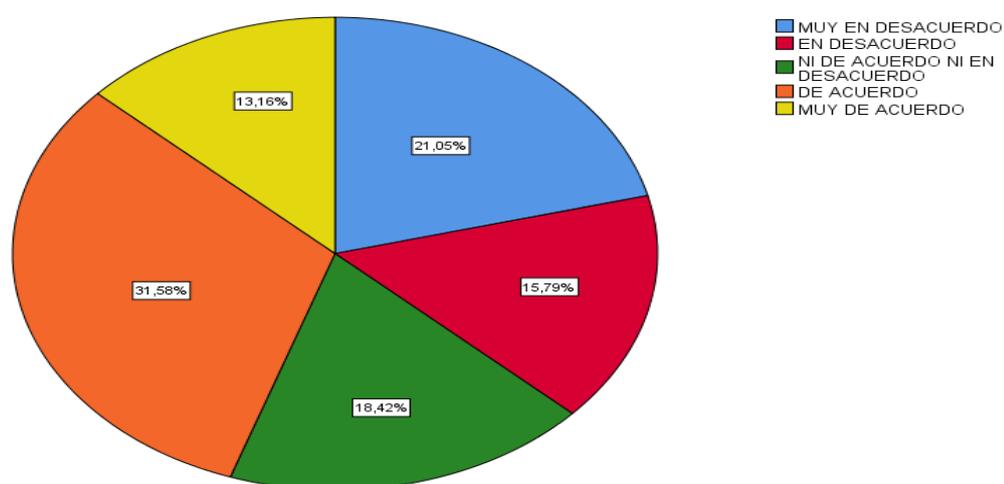


Figura 35 ¿Existe control sobre la distribución de los productos sin demoras?

Descripción: En la tabla 39 y en la figura 35 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe control sobre la distribución de los productos sin demoras, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 21.05% contestó que está muy en desacuerdo, el 18.42% contestó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 15.79% contestó que está en desacuerdo, y solo un 13.16% está muy de acuerdo.

Tabla 40

¿Existe un control sobre las quejas de los usuarios con las malas entregas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MUY EN DESACUERDO	10	26,3	26,3	26,3
	EN DESACUERDO	2	15,7	15,7	31,6
	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	13,2	13,2	44,7
	DE ACUERDO	14	31,5	31,5	81,6
	MUY DE ACUERDO	7	13,1	13,1	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

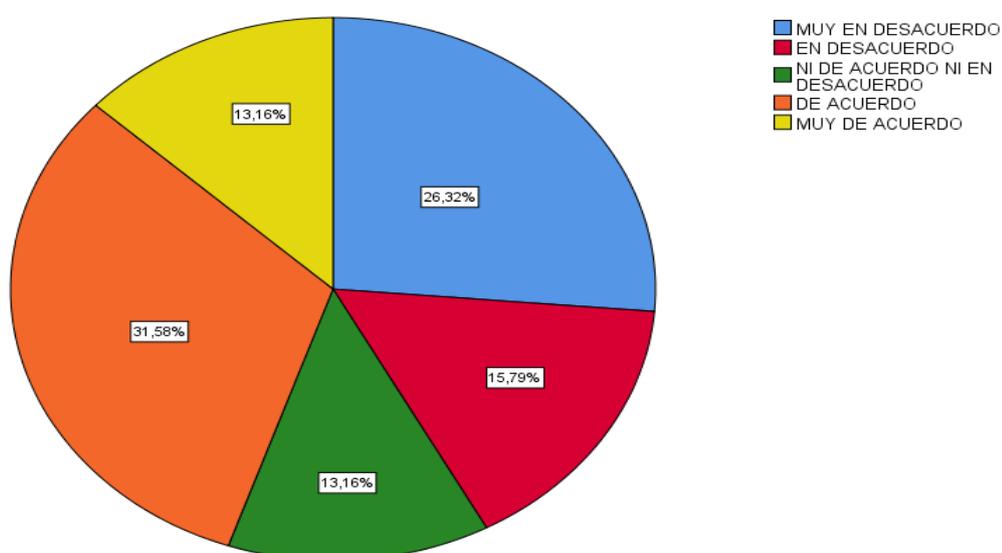


Figura 36. ¿Existe un control sobre las quejas de los usuarios con las malas entregas?

Descripción: En la tabla 40 y en la figura 36 presentada se observa que del 100% de encuestados ante la pregunta de si existe un control sobre las quejas de los usuarios con las malas entregas, el 31.58 % respondió que está de acuerdo un 26.32% contestó que muy en desacuerdo, el 15.79% contestó que está de acuerdo y un 13.16% está muy de acuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Niveles de las variables

Tabla 41
Acciones de control interno (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	6	15,8	15,8	15,8
	MEDIO	10	26,3	26,3	42,1
	ALTO	22	57,9	57,9	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Acciones de control interno (Agrupada)

■ BAJO
■ MEDIO
■ ALTO

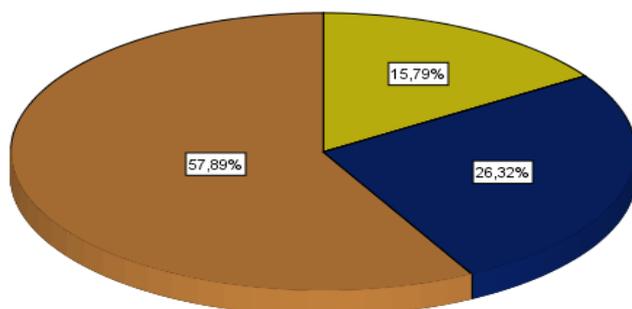


Figura 37. Acciones de control interno (Agrupada)

Descripción: En la tabla 41 y en la figura 37 presentada se observa que las personas encuestadas consideran que las acciones de control interno agrupada tiene un nivel alto de 57.9 %, un nivel medio de 26.3 % y un nivel bajo de 15.8 %.

Tabla 42
Mejora de la productividad (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	10	26,3	26,3	26,3
	medio	14	36,8	36,8	63,2
	alto	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

Mejora de la productividad (Agrupada)

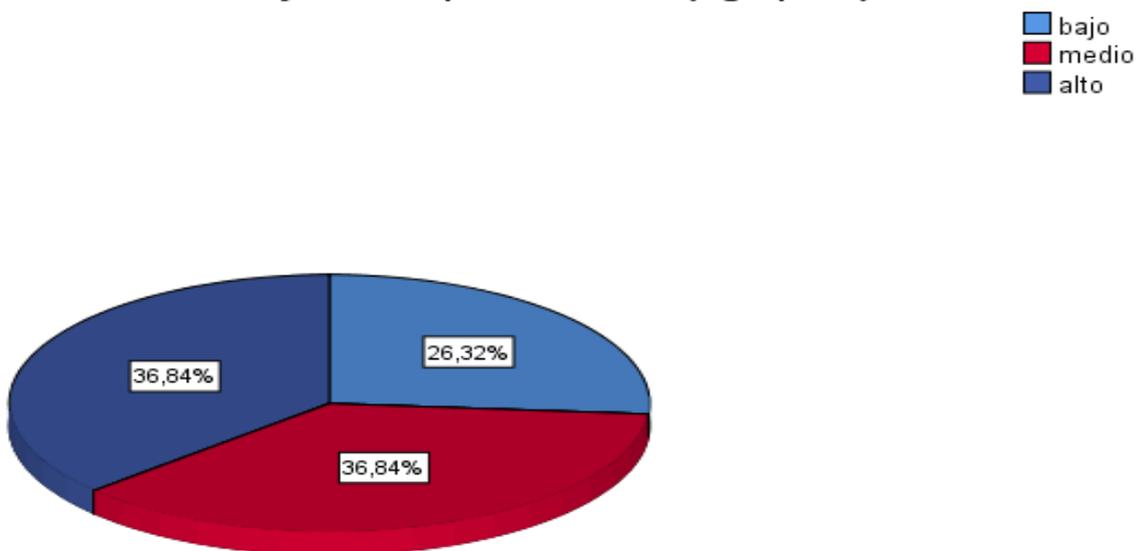


Figura 38. Mejora de la productividad (Agrupada)

Descripción: En la tabla 42 y en la figura 38 presentada se observa que las personas encuestadas consideran que la Mejora de la productividad (Agrupada) tiene un nivel alto de 36.8 %, un nivel medio de 36.8 % y un nivel bajo de 26.3 %.

Tabla 43
Ambiente de control (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	10	26,3	26,3	26,3
	MEDIO	14	36,8	36,8	63,2
	ALTO	14	36,8	36,8	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

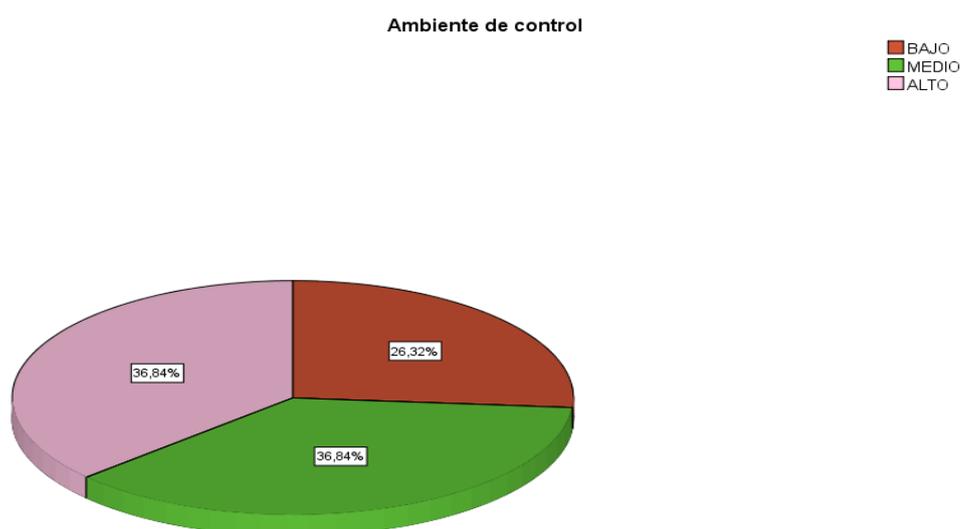


Figura 39. Ambiente de control (Agrupado)

Descripción: En la tabla 43 y en la figura 39 presentada se observa que las personas encuestadas consideran que el ambiente de control (Agrupado) tiene un nivel alto de 36.84%, un nivel medio de 36.84 % y un nivel bajo de 26.32 %.

Tabla 44
Supervisión y monitoreo (Agrupado)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	2	5,3	5,3	5,3
	MEDIO	12	31,6	31,6	36,8
	ALTO	24	63,2	63,2	100,0
	Total	38	100,0	100,0	

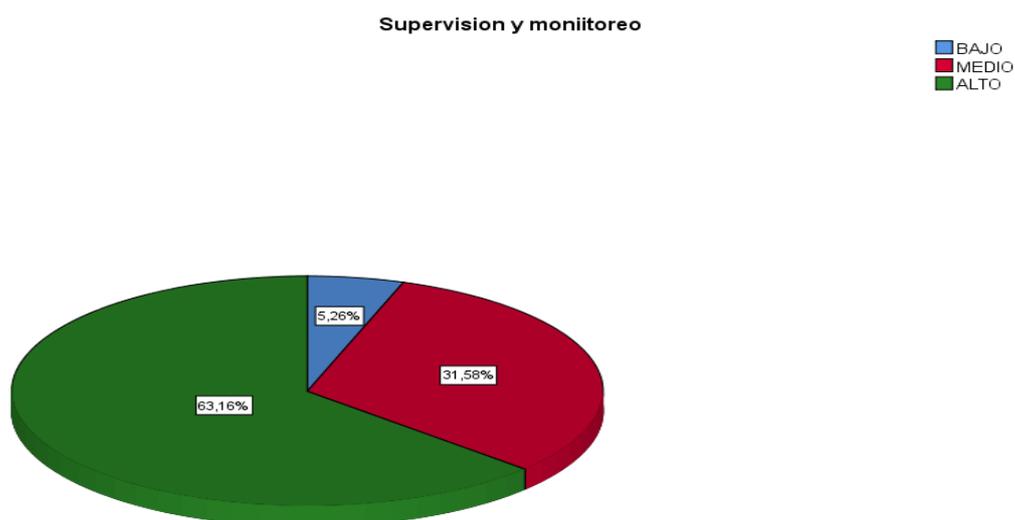


Figura 40. Supervisión y monitoreo (Agrupado)

Descripción: En la tabla 44 y en la figura 40 presentada se observa que las personas encuestadas consideran que la supervisión y monitoreo (Agrupado) tiene un nivel alto de 63.20%, un nivel medio de 31.6 % y un nivel bajo de 5.3 %..

5.2. Datos cualitativos

Entrevistas a trabajadores de la empresa

Preguntas de la entrevista	Sujetos encuestados	Sujeto 1 Broker	Sujeto 2 Jefe de Logística	Sujeto 3 Asociado	Codificación	Categoría Emergente	Conclusiones aproximativas
1. ¿La Empresa Oficorp SAC cuenta con un ambiente de control?		No, ya que el área no cuenta con el tiempo suficiente para poder controlar o revisar las existencias que se tienen en los almacenes	Existe una sección pero no dispone de los medios suficientes para realizar un control efectivo principalmente de los almacenes.	No, conozco que exista algún área pero supongo que la empresa realiza las actividades pertinentes para poder realizar revisiones de los stocks que manejan.	C1: Acciones de control interno	Nuevos métodos de control interno adecuados a la empresa	Un control interno efectivo es imprescindible para lograr calidad de los productos, y minimizar los gastos y costos que afectan la productividad.
2. ¿Está de acuerdo que la calidad del producto o servicio que se ofrece están muy ligados a la eficiencia de nuestra productividad, y no en la cantidad que se produce?		Si estoy de acuerdo ya que la cantidad que produce la empresa es un referente mientras que la calidad mejora la productividad	Yo creo que ambas son importante la cantidad o volumen de la producción influye positivamente en la productividad porque es la parte más importante para medir la productividad juntarlos a todos	Si estoy de acuerdo, una mejor calidad producto de un mayor control interno influye en la mejora de la productividad	C2: Mejora de la productividad		La calidad del producto viene a ser la apreciación que los consumidores tienen sobre este y la influencia sobre la productividad,

Indicadores cualitativos de productividad.

Estos indicadores de productividad se basan en la calidad del producto o servicio que se ofrece y están estrechamente relacionados con la eficiencia de la productividad y no con la cantidad producida. Los problemas que resuelven la empresa y el trabajo que se guardará más adelante para corregirlos se reflejarán en el índice de productividad.

Indicadores cuantitativos de productividad.

Estos indicadores de productividad también se basan en, como se mencionó en el párrafo anterior, la calidad del producto o servicio que se ofrece y están estrechamente relacionados

con la eficiencia de la productividad y no con la cantidad producida.

Muchas veces se pierde la eficiencia porque no se mide no solo por las partes correctas, sino porque son incorrectas, o deben repararse manualmente, o deben reciclarse, y ambas tienen un costo.

Los tres objetivos implícitos relacionados con la gestión de los recursos humanos son la mejora de la productividad, la mejora de la calidad de vida en el lugar de trabajo y el cumplimiento de las regulaciones. La mejora de la rentabilidad es un objetivo a largo plazo Incrementa la productividad de los trabajadores a través de la motivación, flexibilidad e integración.

.

En la actualidad, el área de personal apunta a aumentar la productividad de los empleados gracias a un mayor compromiso de los mismos con los objetivos de la empresa. En lugar de ejercer un fuerte control sobre los empleados, se motiva, integra y ofrece la mayor flexibilidad posible.

Los tres objetivos implícitos relacionados con la gestión de los recursos humanos son la mejora de la productividad, la mejora de la calidad de vida en el lugar de trabajo y el cumplimiento de las regulaciones. La mejora de la rentabilidad es un objetivo a largo plazo
Entrevista realizada al Jefe del departamento de Auditoría de Oficorp S.A.C

1. ¿Según su perspectiva las empresas son más productivas si se aplica un control interno o existe otra manera más eficaz?

Con un buen control interno las empresas son más productivas; sin embargo una manera más eficaz sería la mejora continua que se emplee.

2. ¿Considera usted que es de suma importancia contar con manuales de gestión administrativa en las empresas? ¿Por qué?

Sí, es muy importante porque guía e indica que se espera de cada proceso.

3. ¿Considera que si se le otorgara la debida importancia a los procesos operacionales mejoraría la productividad de las empresas? ¿Por qué?

Sí, porque se mejoraría mucho la operatividad de la empresa.

4. ¿Cuál cree usted que es el común denominador por que las empresas no realizan un control interno?

Falta de conocimientos o porque no son bien asesoradas.

Entrevista realizada al gerente de producción

1. ¿Según su perspectiva las empresas son más productivas si se aplica un control interno o existe otra manera más eficaz?

Lo más común es que se realice un control interno, porque de esta forma hacemos que el personal se maneje disciplinadamente y en todo caso pues siempre hay que llevar un control de los horarios de trabajo y el desempeño de cada uno de los empleados, al menos aquí siempre se busca el profesionalismo.

2. ¿Considera usted que es de suma importancia contar con manuales de gestión administrativa en las empresas? ¿Por qué?

Claro, ya que en el caminar de toda institución debe existir, porque esa es nuestra guía, nuestro patrón, como en un hogar tienen que haber reglas estrictas donde el jefe del hogar las da a conocer las normas, al igual sucede con las empresas independientemente que sea grande o pequeña.

3. ¿Considera que si se le otorgara la debida importancia a los procesos operacionales mejoraría la productividad de las empresas? ¿Por qué?

Sí, porque esto nos lleva a que seamos más productivos, que las cosas las llevemos con mayor eficacia y eficiencia. Y además hay que ir formando y capacitando al personal para fortalecer su compromiso con la empresa y así valoren más cada uno de los procesos.

4. ¿Cuál cree usted que es el común denominador por que las empresas no realizan un control interno?

Muchas veces es porque no son una empresa bien establecida, porque toda empresa que está bien formada aplica este tipo de controles y es importante para el buen desempeño de la empresa.

5.3 Contrastación de la Hipótesis

5.3.1. Prueba de Hipótesis General.

Las acciones de control interno inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Hipótesis Planteada (Ha): Las acciones de control interno si inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Hipótesis Nula (Ho): Las acciones de control interno no inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Tabla 45

Correlación entre acciones de control interno y mejora de la productividad

			Nivel/Var1 Acciones de control interno	Nivel/Var2 Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Nivel/Var1/Acciones de control interno	Coeficiente de correlación	1,000	,673**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
Nivel de Var2/Mejora de la productividad	Nivel de Var2/Mejora de la productividad	Coeficiente de correlación	,673**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 45 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la variable 1 y la variable 2 y este es estadísticamente significativo ($Rho = 0.637^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; y con un 95% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SA durante el periodo noviembre 2017-2018.y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma que a mejor ambiente de control, mayor mejora en la productividad.

5.3.2. Prueba de Hipótesis específica 1.

El Ambiente de Control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Hipótesis Planteada (Ha): El Ambiente de Control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Hipótesis Nula (Ho): El Ambiente de Control no se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Tabla 46

Correlación entre ambiente de control y mejora de la productividad

			Nivel/Var1/Dim 1/Ambiente de Control	Nivel/Var2 Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Nivel/Var1/Dim1/Ambiente de Control	Coefficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	38	38
	Nivel de Var2/Mejora de la productividad	Coefficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	38	38

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 46 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva moderada entre la dimensión 1 de la variable 1 y la variable 2 y este es estadísticamente significativo ($Rho = 0.539^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$; y con un 95% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: El ambiente de control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SA durante el periodo noviembre 2017-2018. y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma que a mejor ambiente de control, mayor mejora en la productividad.

5.3.3. Prueba de Hipótesis específica 2.

La supervisión o monitoreo se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Hipótesis Planteada (Ha): La supervisión o monitoreo se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Hipótesis Nula (Ho): La supervisión o monitoreo no se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Tabla 47

Correlación entre supervisión y monitoreo y mejora de la productividad

		Nivel de Var1/Dim 2/Supervisión y monitoreo	Nivel de Var2//Mejora de la productividad
Rho de Spearman	Nivel de Var1/Dim	Coeficiente de correlación	1,000
	2/Supervisión y monitoreo	Sig. (bilateral)	.789**
		N	.001
			38
Nivel de Var2/Mejora de la productividad	Coeficiente de correlación	.789**	1,000
	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	38	38

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación

La tabla 47 señala un Coeficiente de Correlación de Spearman positiva alta entre la dimensión 2 de la variable 1 y la variable 2 y este es estadísticamente significativo ($Rho = 0.789^{**}$); y siendo el valor de $p = 0,001 < 0.05$; y con un 95% de probabilidad se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: La supervisión o monitoreo se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú SAC durante el periodo noviembre 2017-2018, y se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se afirma que a mejor supervisión o monitoreo, mayor mejora en la productividad.

5.4. Discusión de los resultados.

5.4.1. Discusión de resultados cualitativos

A través de las encuestas que se practicó a los dueños o jefes encargados de las medianas empresas, se demuestra que consideran de mucha importancia la aplicación del control interno en las operaciones, aunque no sea la técnica muy utilizada por la mayoría debido a diversos aspectos, entre ellos, es el de mayor influencia el factor económico.

En su mayoría consideran que el aplicar un adecuado control interno en sus organizaciones permite que los procesos desempeñados por sus colaboradores sean efectivos, constantemente están siendo sometidos a un análisis, sobre la base de la información obtenida, detectar falencias y aplicar las recomendaciones más apropiadas, sin dejar a un lado la retroalimentación que permita mejorar estas operaciones, evitando caer en los mismos errores; sin embargo, muchos consideran que el innovar constantemente en sus procesos genera productividad muy alta, a pesar de que existen otras técnicas.

De los comentarios vertidos nos damos cuenta que el problema radica en el hecho de que en muchas de ellas no aplican controles internos en los procesos, ni en las demás áreas, lo que puede ocasionar un estancamiento en el desenvolvimiento y crecimiento empresarial de continuar así. Además consideran que dichos controles permiten conocer si los procesos requieren de una reestructuración que se agreguen o desagreguen actividades que simplifiquen su aplicación, o a su vez optimizar sus recursos, así lograr resultados deseados y fortalecerse ante la competencia.

La importancia de la supervisión y monitoreo es un punto que más llamó la atención, consideran que estos son fundamentales al momento de lograr obtener un buen desempeño del personal y en las operaciones al cumplir con lo estipulado, permitirán que los resultados de las operaciones sean productivas y el anhelado rendimiento en la organización.

La eficiencia en las acciones de control es una herramienta muy útil para la detección tanto de puntos fuertes como débiles en los procesos; así mismo, la valoración de los procesos por parte de sus subordinados, quienes no siempre se sienten comprometido con la empresa lo que repercute en un mal funcionamiento de la organización. Cuando el manejo de las empresas se lleva de manera empírica se corre el riesgo de no llevar un control interno efectivo y en muchos casos no se lleva este tipo de control debido a la falta de conocimientos académicos, muchos de los que encuestamos coinciden en que la parte académica como la experiencia son aspectos importantes al momento de dirigir una organización, la experiencia porque permite

el conocimiento que se tiene permite aplicarlo con mayor certeza y seguridad en cada uno de las operaciones, permitiendo obtener un resultado eficaz; en cambio, la formación académica, ayuda con su ilustrado conocimiento a que se apliquen métodos técnicos o estrategias para enfrentarse a la competencia.

5.4.2. Discusión de resultados cuantitativos

De acuerdo a la hipótesis que propone que las acciones de control interno inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018. Se demostró que las acciones de control interno si inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa con un rho de 0,673 y un p valor de $0,000 < 0,005$ por lo que se puede afirmar que a mayor acción de control interno habrá una mejora de la productividad este resultado guarda semejanza con la investigación realizada por Aguirre y Armenia (2012) quienes concluyeron que las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa. El Control Interno debe ser empleado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

De acuerdo a la hipótesis especifica 1 de que el Ambiente de Control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SA durante el periodo noviembre 2017-2018.se demostró que si existe una relación significativa entre el ambiente de Control y la mejora de la productividad de la empresa con un rho de 0,539 y un p valor de $0,000 < 0,005$ por lo que se puede afirmar que a mayor ambiente de control habrá una mejora de la productividad este resultado guarda semejanza con la investigación realizada por Arana (2014), quien planteo como objetivo implementar herramientas de mejora para aumentar la productividad en el área de producción de carteras, y como objetivos específicos así como la evaluación de la productividad en la empresa en estudio, también implementar las mejoras propuestas al área; evaluar el costo beneficio de la implementación del proyecto, ya que la organización se encontraba en crecimiento y necesitaba incrementar su productividad.

De acuerdo a la hipótesis especifica 2 de que la supervisión o monitoreo se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018 .se demostró que si existe una relación significativa entre.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Conclusiones datos cuantitativos

Primera conclusión

Las acciones de control interno inciden directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

Segunda conclusión

El Ambiente de Control se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SA durante el periodo noviembre 2017-2018.

Tercera conclusión

La supervisión o monitoreo se relaciona directa y significativamente con la mejora de la productividad de la empresa OFICORP PERU SAC durante el periodo noviembre 2017-2018.

6.2 Recomendaciones

La empresa Oficorp SAC necesita analizar las alternativas de actividades de control interno y su incidencia sobre la mejora de la productividad , primeramente implementar y modernizar sus aparatos productivos, maquinaria, equipos, procesos y administración para aumentar su capacidad de adaptación al cambio y para mantener su vigencia en el tiempo.

Se debe encontrar nuevas alternativas que permitan fomentar un ambiente de control debiendo innovar para encontrar nuevas alternativas que propicien la mejora de la administración para poder utilizar sus recursos de manera óptima a fin de ser más competitivos e incluso lograr el desarrollo de nuevos productos y servicios.

Se debe incrementar la supervisión y monitoreo ya que, esto, conducirá a una lograr una mejor planificación, una mayor calidad del trabajo, un mejor desempeño general de la organización y el cumplimiento de los objetivos estratégicos. El incremento de la supervisión o monitoreo a todo el grupo de empleados comprometiéndolos a optimizar los procesos en los que participa la empresa, lo cual, al final, conducirá a una mejor planificación y una mayor calidad del trabajo

Referencias

- Acuña, F. (2016). *Control interno y su incidencia en la rentabilidad de empresa cobros del norte S.A.* Revista Científica De FAREM-Estelí, (7), 34-42. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i7.2630>
- Aguirre, R., y Armenta, E, (2012): *La importancia del control interno en las Pequeñas y Medianas Empresas en México.* Revista El Buzón de Pacioli, Año XII Número 76 pp.
- Ahumada, I. (1987). La productividad laboral en la industria manufacturera nivel y evolución durante el periodo 1970-1981. Secretaría de Trabajo y Previsión Social. México.
- Alva J. y Juárez J. (2014), *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú.* Trujillo Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO.
- Arana L. (2014), *Mejora de productividad en el área de producción de carteras en una empresa de accesorios de vestir y artículos de viaje.* USMP –Lima
- Arqueros P. (2013) *Sistema de control interno y productividad de Inversiones Luna Rota SAC* Ciudad de Trujillo Universidad Privada Antenor Orrego – UPAO.
- Campos S (2015) *Diseño de control interno para mejorar la eficiencia del área de tesorería en la empresa constructora concisa en la ciudad de Chiclayo 2014.* Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo.
- Castellanos E. (2012) *Diagnóstico Integral y propuesta de mejora administrativa para la empresa Amaranto de Mesoamérica para el Mundo S. C de R. L.*, Universidad Tecnológica de la Mixteca de Mexico
- Cohaila R. (2012), *El control interno como herramienta de evaluación.* Editor: Lima: Instituto pacifico SAC. p. 11
- Conferencia Internacional del Trabajo, (2008) *Calificaciones para la mejora de la productividad, el crecimiento del empleo y el desarrollo,* Recuperado de: file:///D:/Users/Hp/Downloads/informe_oit2008.pdf
- Cooper & Lybrand, (1997) *Los Nuevos Conceptos del Control Interno.* Ediciones Díaz de Santos Amazon. com. Casa del Libro
- Druker, P.(1973). *Management:Task,Responsibilities,Practices,* Nueva York: Harper & Row.
- Estupiñán (2006) *Administración o gestión de riesgos E.R.M. y la auditoría interna.* Ecoe ediciones. Colombia. Fernandez (2008),
- Fernández G. (2013).*La mejora de la productividad en la pequeña y grande empresa.* San Vicente: editorial Universitario.
- Gámez, I., (2010). Control interno en las áreas de aprovisionamiento de las empresas públicas sanitarias de Andalucía, España.
- García F., M., Jesus I., & Francisco, A. (1992). *El análisis de la realidad social: Métodos y técnicas de investigación,* Madrid. Madrid: Alianza 2000.
- González, A. y Cabrale, D. (2010). *Evaluación del sistema del Control Interno en la UBPC Yamaquelles.* Recuperado de; Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010d/796/
- Guerra L. (2015) *El control interno y su incidencia en la gestión de las pymes ubicadas en*

el mercado central de Piura. Presentado a la facultad de ciencias contables y financieras Universidad.de.Piura.Recuperado.de:<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/581/CON-GUE-BAC-15.pdf?sequence=1&isAllowed>

- Gutiérrez, P. (1997). *Calidad total y productividad*. México. México: McGrawHill.
- Hernández, S. R., & Fernández, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGrawHill.
- López H (2009). *La empresa explicada de forma sencilla*. Barcelona- España: Vigor S.A.
- López J. (2013) *Productividad*. (En línea). EE.UU. Consultado, 17 jul. 2017. Formato HTML.
- Mantilla, S. A. (2005). *Control interno (Informe COSO)*. Bogotá:Ecoe Ediciones p. 39
- Osorio, I. (2007). *Fundamentos de auditoría de estados financieros*. Cuarta edición. Editorial Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. México, D.F. pp.147-148, 156.
- Méndez (2012,) *Evaluación de los sistemas de control de inventario por parte de las empresas privadas en el estado de Falcón*. Recuperado de: <file:///D:/Users/Hp/Desktop/control%20interno.pdf>
- Perdomo, A. (2004). *Fundamentos de control interno*. Novena edición. Editorial International Thomson Editores, S.A. de C.V. México D.F. p.p. 4-5, 236..
- Pérez, P. (2007) *Los cinco componentes del control interno. Gerencia y Negocios en Hispanoamérica*.Recuperado.de:http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
- Pérez S. y Montenegro B. (2014), *Cómo y hasta qué punto un Programa de Administración por Objetivos influye en la productividad y disminuye la impuntualidad y el ausentismo*. Universidad san francisco de Quito.- Colegio de administración para el desarrollo
- Samaniego C. (2013) *Incidencias del control interno en la optimización de la gestión de las micro empresas en el distrito de Chaclacayo* Universidad San Martin de Porres.Recuperadode:http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/645/3/samaniego_cm.pdf
- Sánchez C. H. y Reyes M.C.(2015). *Metodología y diseños de la investigación científica, Visión. Universitaria*,Lima.Perú.Recuperado.de:<http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1191/boletin-de-investigacion-agosto-2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Santillana J. (2007) *Establecimientos de sistemas de control interno*. México: Ediciones Paraninfo.
- Sosa L. (2015) *El control interno y su influencia en la gestión contable de la empresa Golden Amazon group S.A.C*. Universidad autónoma del Perú. Recuperado de: <http://docplayer.es/52957880-Facultad-de-ciencias-de-gestion-carrera-profesional-de-contabilidad-tesis-para-obtener-el-titulo-de-autor.html>

Apéndice 1

CUESTIONARIO DE ACCIONES DE CONTROL INTERNO Y MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD DE LA EMPRESA OFICORP PERU SAC

OBJETIVO:

Verificar las acciones de control interno y la mejora de la productividad que aplica la Empresa OFICORP PERU SA en el periodo 2017-2018

Observador: _____ fecha: _____

INDICACION:

Selecciona en escala del 1 al 5 el aspecto que consideres apropiado.

1-Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. En duda 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Aspectos a observar	1	2	3	4	5	Observaciones
ACCIONES DE CONTROL INTERNO						
1. La imagen de la empresa se cuida en términos de orden, limpieza, medio ambiente, etc.						
2. ¿Hay participación del personal para controlar?						
3. ¿Se han documentado los principios de integridad y valores éticos de la organización?						
4. ¿Tiene la empresa una estructura organizativa adecuada?						
5. ¿Se han notificado formalmente los principios a todos los miembros de la organización y se ha verificado su comprensión?						

6. ¿Se han definido los puestos necesarios para llevar adelante los objetivos esperados?					
7. ¿Se han definido las habilidades / capacidades necesarias y los perfiles necesarios?					
8. ¿Está de acuerdo con los procedimientos de contratación de personal?					
9. ¿Existe un plan de capacitación para la organización que favorezca el mantenimiento y la mejora de la competencia para cada una de las posiciones?					
10. ¿Se promueve en la empresa un enfoque de confianza entre los empleados y entre ellos y los niveles de gestión?					
11. ¿Se evitan las actitudes divisivas y la falta de coordinación entre las diversas áreas de la organización?					
12. ¿Existe una definición clara de responsabilidad y son suficientemente conocidos por los responsables en posiciones críticas?					
13. ¿Conoces los riesgos más importantes que enfrenta la empresa?					
14. ¿Conoce los posibles efectos sobre el valor de la empresa en relación con los márgenes de rendimiento esperados?					

15. ¿Es consciente de la importancia de la confianza de los interesados en la empresa?						
16. ¿Está seguro de que el proceso de gestión de riesgos funciona de manera eficiente?						
17. ¿Tiene un registro de deficiencias en el control interno?						
18. ¿Una política de gestión de riesgos clara cubre las responsabilidades?						
19. ¿Hay unidades de seguridad disponibles para restringir el acceso a activos y registros?						
20. ¿Se realizan evaluaciones de auditoría interna?						

21. ¿Cree que el negocio de la empresa se implementó de manera efectiva para lograr resultados?						
22. ¿Cree que los recursos productivos están enfocados de manera efectiva para lograr los objetivos en la empresa?						
23. ¿Las entradas y salidas se utilizan correctamente en la empresa?						
24. ¿Crees que hay una gestión adecuada del personal en la empresa?						
25. ¿Cuenta la empresa con recursos materiales para lograr sus objetivos?						
26. ¿Crees que la empresa ayuda a financiar los objetivos de la empresa?						
27. ¿Crees que un factor competitivo en la empresa es la calidad?						

28. ¿Se satisfacen las necesidades de los clientes según el proceso de calidad?						
29. ¿Hay suficiente productividad en la empresa OFICORP SAC?						
30. ¿Consideras la calidad en el producto?						
31. ¿Hay alguna mejora comercial que afecte la productividad correcta en la empresa?						
32. ¿Sus procesos de producción se han llevado a cabo en el momento adecuado y en el momento adecuado?						
33. ¿Hay algún producto que será distribuido justo a tiempo?						
34. ¿El control sobre la distribución de productos se realiza sin demoras?						
35. ¿Hay control sobre las quejas de los usuarios con respecto a las malas entregas?						

Apéndice 2

Guía de Entrevista preliminar de la Empresa Oficorp Perú SAC.

OBJETIVO: Determinar **la relación entre las** acciones de control interno administrativo y la mejora de la productividad de la empresa Oficorp Perú S.A.C., durante el periodo noviembre 2017-2018.

Entrevistador: VRA

Entrevistado: Sub Director de la Empresa Oficorp Perú SAC:

PREGUNTAS	
01	¿Podría narrarme una breve historia de la creación de la Empresa Oficorp SAC?
	La empresa Oficorp SAC es una empresa fundada el 01 de Abril del 2003
02	¿Podría mostrarme el organigrama de las áreas de la Empresa?
	El director de la Empresa y Gerente General es el Ingeniero Zavaleta Heredia Jesús y el Apoderado es el abogado Zavaleta Heredia Armando Julio
03	¿Se tienen mecanismos de control y supervisión de los funcionarios que laboran en la empresa?
	Por lo general los mecanismos de control que se emplean, son los que vienen de la Sede de Limatambo Altura Cuadra 7 y 8 de Aramburu.- Surquillo.
04	¿Cada que tiempo se realiza el control del trabajo de los distintos trabajadores en la Empresa?
	El control de los trabajadores, aplicado por los encargados, se realiza cada cierto tiempo que los auditores, crean necesario.
05	¿Se tiene un control permanente sobre los equipos y la mejora de la productividad?
	No se tiene un control permanente, solo se verifican cuando fallan los equipos o cuando el personal encargado lo crea conveniente.
06	¿Se realiza el mantenimiento a los equipos con los que se trabaja? Si es así ¿Cada que tiempo?
	Si se realiza, cada cierto tiempo que el personal que lo utiliza, y de acuerdo a un programa o cuando lo crea conveniente.

07	¿Cuál es el mayor problema que presenta el personal?
	Se genera la necesidad de profesionales, para poder cubrir la demanda de la producción y muchas veces no se logra superar las necesidades.
08	¿Cuáles son sus competidores indirectos de la empresa?
	Todas las empresas del rubro como Productos paraíso del Perú S.A.C. Muebles Villa el Salvador S.A. Industrias el Cisne S.A.C. Muebles Ferrini S.A. Fábrica de muebles metal madera S.A.C. - Fametma S.A.C. Muebles Maldonado S.A.C. y otras.
09	¿Se tiene algún proyecto para mejorar el trabajo en la empresa?
	Existen algunos estudios formulados en proyectos que faltan aprobarse y puestas en ejecución.
10	¿Se podría confirmar que la empresa Oficorp SAC brinda un servicio de calidad del 100%? sí, no, ¿Por qué?
	La Empresa Oficorp SAC , no brinda un servicio al 100%, ya que hay algunas deficiencias que deben solucionarse en la producción, productividad y distribución del material terminado.
11	¿Se realiza la rotación del personal de en las diferentes áreas?
	No hay rotación de personal, ya que el personal que se encuentra laborando en cada área, tiene tiempo de servicio en sus puestos de trabajo, diríamos que ya conocen todo los procesos, que se realizan en las áreas respectivas.
12	La empresa maneja sus activos realizando un control efectivo logrando abastecer a todos los gastos que se requieren?
	En cierta parte abastece en algunos gastos, solo que el problema que la gestión de los resultados de los gastos, no es la adecuada, y es entonces, que no hay una buena distribución del servicio y de las existencias, que se utilizan y que son necesarias.
13	¿Cuál es su normativa y sobre que leyes se rige esta empresa?
	Se rige, sobre la siguiente normativa: <ul style="list-style-type: none"> • Ley 24948 y su reglamento • Ley 27170 y otras normas posteriores • Decreto legislativo N° 1031

14	¿Podría usted mencionarme tres características que diferencien de otras a la empresa Oficorp SAC?
	Que somos, una entidad privada, que abastece al mercado nacional de los mejores muebles generando confianza en nuestros productos esto, es un factor importante en la consecución de los resultados que incluye una estrategia competitiva de negocios y una ejecución organizacional grande.